

15.1 (外来・人的)

大分類	中分類	小分類 (内容)	総数	全盲	弱視	ろう	難聴	盲ろう	言語障害	失語症	上肢障害	下肢障害	頸髄損傷	脊髄損傷	内部障害	がん	リウマチ	パーキンソン病	知的障害	発達障害	精神障害	高齢者	認知症	障害はない	その他	無回答	
A.予約	1	次回の予約をしてもらえる	30		○	○	○	○	○							○	○	○		○		○	○	○			
	2	個人の状況(都合)に合わせての予約が可能	32	○	○	○		○			○					○	○	○		○	○		○	○			
	3	予約方法が簡便	3											○									○			○	
	4	丁寧・親切・明るい(臨機応変な)対応	12	○	○											○	○	○						○	○		
	5①	複数の方法で予約が可能	4				○																				
	5②	インターネット(スマホ・パソコン)での予約・変更が可能	10	○	○	○	○														○						
	5③	口頭での予約・変更が可能	1	○																							
	5③a	電話での予約・変更・問い合わせ・確認が可能	20	○	○				○							○	○	○	○		○				○	○	○
	5③b	診察券の番号が分からなくても対応してくれる	3	○																							
	5④	FAXでの予約・変更が可能	2			○	○																				
	5⑤	カレンダーを指さしながらの予約・変更が可能	1			○																					
	5⑥	機械・(カード・バーコード)での予約(変更)が可能	3									○														○	
	6	必要書類を代筆してもらえる	3		○																						
	7	筆談でコミュニケーションをとってもらえる	1			○																					
	8①	次回診察日の確認	1																								○
	8②	次回診察日のメモをくれる	5						○								○		○				○				○
	8③	次回診察日が近づくと確認の電話をくれる	1																								○
9	急な予約にも対応してくれる	2																		○							
10	待つ時間が短い	12	○		○										○	○	○									○	
11	その他	13		○	○											○	○	○				○				○	
B.受付	1	丁寧・親切・スムーズ・明るい(臨機応変な)対応	53	○	○			○				○					○	○		○		○		○		○	
	2①	声をかけてくれる	14		○												○	○		○		○					
	2②	自分が行く場所(受付など)を教えてくれる	4	○																		○					
	2③a	待ち時間などを教えてくれる	6									○					○			○		○				○	
	2③b	携帯バイブで知らせしてくれる	1				○																				
	3①	自分に合わせたコミュニケーションをしてくれる	17	○	○		○	○	○								○			○	○	○	○				○
	3②	筆談してくれる	9			○	○		○																		
	3③	手話で対応してくれる	5			○																					
	3④	マスクをはずしてくれる	1			○																					
	3⑤	ゆっくり話してくれる	5			○	○																				
	3⑥	大きな声で話してくれる	3				○												○								
	4	自分がある所(入り口・待合室など)まで(呼びに)来てくれる	12	○	○	○	○																				
	5	自分が行く場所(受付・診察室など)まで、介助し・誘導してくれる	13	○	○			○																			○
	6①	機械・(カード・バーコード)での受付	5			○										○		○		○							
	6②	機器の操作を代行しておこなってくれる	10	○	○													○	○				○	○			
	6③	自動機のため便利	5											○		○	○										
	7	必要書類を代筆してもらえる	12	○	○													○									
8	必要書類を代読してもらえる	2	○	○																							
9①	待つ時間が短い	1																				○					
9②	当日受付から電話がある	3							○													○					
10	困ったことはない	2	○	○																							
11	その他	14	○	○	○	○	○										○					○					
C.待合	1①	丁寧・親切・スムーズ・明るい(臨機応変な)対応	14				○		○					○	○	○			○		○		○				
	1②	椅子を補充してくれる	2													○		○									
	2①	声をかけてくれる	27	○	○	○	○	○								○		○		○	○	○					
	2②	待ち時間・順番などを教えてくれる	2																	○			○				
	2③	名前ではなく番号で呼ばれるのでプライバシーが保てる	1																								○
	2④	名前で呼んでくれるので助かる	3	○	○																						
	2⑤	手招きしてくれる	4			○	○																				

大分類	中分類	小分類 (内容)	総数	全盲	弱視	ろう	難聴	盲ろう	言語障害	失語症	上肢障害	下肢障害	頸髄損傷	脊髄損傷	内部障害	がん	リウマチ	パーキンソン病	知的障害	発達障害	精神障害	高齢者	認知症	障害はない	その他	無回答	
C.待合	3①	自分が行く場所 (受付・診察室など) まで、介助し・誘導してくれる	9	○	○			○																			
	3②	呼び出しが聞こえやすい場所に誘導してくれる	2	○													○										
	3③	空いている席まで誘導してくれる	10	○	○																						
	4	必要書類を代筆してもらえる	1		○																						
	5	分かりやすく説明してくれる	4	○											○			○		○							
	6	待つ時間が短い	5	○											○					○							
	7	困ったことはない	2	○																							
	8	その他	49		○	○	○						○				○	○	○		○		○	○	○		○
D.診察	1	自分が行く場所 (受付・診察室など) まで、介助し・誘導してくれる	23	○	○	○																					
	2	診察室内の位置関係などを説明してくれる	4	○																							
	3	困難な作業の補助をしてくれる	8	○	○						○						○						○				
	4①	丁寧・親切・親身・明るい・優しい (臨機応変な) 対応	49	○	○		○										○	○	○	○	○	○	○	○	○		○
	4②	パソコンに向かわず、直接自分に話してくれる	1																								○
	4③	待ち時間が長かったときは、「長く待たせてすみません」と言ってくれる	1															○									
	4④	正確・的確	5	○															○				○				
	5①	分かりやすく説明してくれる	17	○	○		○	○	○								○		○		○		○	○			
	5②	プリントを用意して説明してくれる	1				○																				
	6	丁寧に話 (近況等) を聞いてくれる	25	○						○							○	○	○	○	○		○		○		
	7	丁寧な問診・診察をしてくれる	15		○						○							○					○		○		○
	8①	自分に合わせたコミュニケーションをしてくれる	25	○	○		○	○			○						○	○	○		○		○	○			○
	8②	筆談してくれる	27			○	○	○																			
	8③	手話で対応してくれる	2			○	○																				
	8④	ジェスチャーを交えて話してくれる	2			○	○																				
	8⑤	マスクをはずしてくれる	3				○																				
	8⑥	ゆっくり話してくれる	7			○	○	○											○		○			○			
8⑦	大きな声で話してくれる	1				○																					
9	困ったことはない	1	○																								
10	その他	8	○				○		○								○	○				○	○				
E.検査	1	自分が行く場所 (検査室など) まで、介助し・誘導してくれる	7	○	○			○			○																
	2	丁寧・親切・親身・明るい・優しい (臨機応変な) 対応	49	○	○	○		○	○		○						○	○		○	○	○	○	○	○	○	○
	3①	分かりやすく説明してくれる	22	○	○	○	○	○									○	○	○				○	○			
	3②	手話で説明してくれる	4			○	○																				
	3③	説明が書かれたプリントやボードを用意して説明してくれる	5			○	○												○								
	3④	筆談してくれる	5			○	○																				
	3⑤	ジェスチャーで説明してくれる	1				○																				
	3⑥	ゆっくり話してくれる	2			○	○																				
	3⑦	大きな声で話してくれる	1				○																				
	3⑧	立体的な模型を使って説明してくれた	1	○																							
	3⑨	「こっち」ではなく、「右・左」というように指示してくれる	1	○																							
	4①	困難な作業の補助をしてくれる	5			○							○	○	○			○									
	4②	必要書類を代筆してもらえる	1		○																						
	4③	起き上がりの補助などをしてくれる	2																								
5	待つ時間が短い	15														○	○					○	○			○	
6	困ったことはない	3	○	○		○																					
7	その他	18	○	○							○						○	○		○		○					
F.支払	1	自分が行く場所 (検査室など) まで、介助し・誘導してくれる	2	○		○																					
	2	丁寧・親切・親身・明るい・優しい (臨機応変な) 対応	16	○	○												○	○	○				○	○			
	3①	身体特性に合わせた配慮・補助をしてくれる	18	○	○		○				○						○	○					○			○	
	3②	お札と硬貨を分けて渡してくれる	2		○													○									
	3③	財布ごと渡して必要な紙幣、小銭を取り出してもらう	2											○	○												

大分類	中分類	小分類 (内容)	総数	全盲	弱視	ろう	難聴	盲ろう	言語障害	失語症	上肢障害	下肢障害	頸髄損傷	脊髄損傷	内部障害	がん	リウマチ	パーキンソン病	知的障害	発達障害	精神障害	高齢者	認知症	障害はない	その他	無回答		
F.支払	3④	自分がいる所まで来てくれる	8	○	○	○																						
	3⑤	必要事項を代読してもらえる	2		○																							
	4①	自分に合わせたコミュニケーションをしてくれる	3			○										○												
	4②	筆談してくれる	2				○	○																				
	4③	電卓で金額を示してくれる	5			○	○																					
	4④	マスクをはずしてくれる	1			○																						
	5	待つ時間が短い	22													○	○	○			○	○	○	○		○		
	6	困ったことはない (問題なし)	10	○	○		○						○							○							○	
	7	その他	22	○	○	○	○	○	○	○					○	○	○	○				○	○	○				
G.相談	1	自分が行く場所まで、介助し・誘導してくれる。	1	○																								
	2	丁寧・親切・親身・明るい・優しい (臨機応変な) 対応	28	○	○							○				○	○	○		○	○	○	○	○				
	3	何でも相談できる	16	○	○				○							○	○	○		○		○	○		○			
	4	良く話を聞いてくれる	20	○												○	○	○		○		○					○	
	5①	分かりやすく説明してくれる	5	○		○		○									○										○	
	5②	筆談してくれる	8			○	○																					
	6	困ったことはない	2	○																								
	7	その他	2															○	○									
H.売店	1	自分が行く場所 (検査室など) まで、介助し・誘導してくれる。	3	○																								
	2	声をかけてくれる	5									○				○	○	○										
	3①	身体特性に合わせた配慮	11	○	○	○		○				○	○	○			○	○										
	3②	ペットボトルのふたを開けてくださった	3									○					○											
	3③	メニューを読み上げてくれる	2		○																							
	3④	電卓で金額を示してくれる	1			○																						
	4	困ったことはない	4	○			○														○		○					
5	その他	15	○												○	○	○				○	○	○			○		
I.薬局	1	声をかけてくれる	6					○									○	○				○	○			○		
	2	丁寧・親切・親身・明るい・優しい (臨機応変な) 対応	65	○	○	○	○				○				○	○	○		○	○	○	○	○					
	3①	身体特性に合わせた配慮・補助をしてくれる	23	○	○	○	○	○					○	○			○						○					
	3②	自分がいる所まで来てくれる	12	○	○		○										○											
	3③	薬を分けて渡してくれる	9	○	○												○	○				○						
	4①	自分に合わせたコミュニケーションをしてくれる	7	○	○		○	○									○											
	4②	筆談してくれる	5			○	○																					
	4③	手話で対応してくれる	2			○	○																					
	4④	マスクをはずしてくれる	2			○																						
	5	困ったことはない	4	○	○		○																					
6	その他	11			○	○						○					○				○	○	○			○		
合計			1,245																									

15.2 自由回答(外来・人的)

A. 予約1: 次回の予約をしてもらえる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	弱視	本人	70歳	女性	富山県	医師がしてくれる。
2	ろう	本人	70歳	男性	鳥取県	定期的通院で次回の予約をしてくれる。
3	ろう	本人	50歳	男性	長崎県	看護師が対応してくれます。
4	難聴	本人	70歳	男性	埼玉県	次回予約をして下さるからとても良い。
5	難聴	本人	40歳	男性	東京都	診察が終わった時点で、予約日を聞いてくれます。
6	難聴	本人	70歳	男性	東京都	次回の予約日を必ず決めてくれ、スケジュール調整が出来る。
7	盲ろう	本人	60歳	男性	福岡県	受診日に次回の来院予約カードをくれる。
8	言語障害	本人以外の方	60歳	女性	埼玉県	当日の診察が済むと次回の予約日が決まり助かった。
9	言語障害	本人	60歳	男性	東京都	ここ数年、診察の最後に次回の予約をしている。
10	がん	本人	50歳	男性	長野県	私が入院している病院では、主治医の先生が次回の予約を決めてくれます。
11	がん	本人	70歳	男性	千葉県	診察時に次回の予約を必ず入れてくれる。
12	がん	本人以外の方	40歳	女性	北海道	毎回診察の時に次回の予約を取るので手間がかからず予定もたてやすいです。
13	がん	本人	50歳	男性	兵庫県	私がいつも通う病院では、診察終了後主治医が直接PCに目の前で予約を入れてくれる。
14	リウマチ	本人	50歳	女性	鳥取県	主治医が受診時、次回の予約を入れるので不便ないので良い。
15	リウマチ	本人	70歳	女性	奈良県	診察時に次の予約をとってくださいます。
16	リウマチ	本人	50歳	女性	鹿児島県	診察時に次の予約をスムーズに入れてもらえます。
17	パーキンソン病	本人	60歳	男性	愛知県	毎回次回の予約日時を決めるので、時間の効率がいい。
18	発達障害	本人以外の方	20歳	男性	神奈川県	行った時に次回の予約をしてくれる。
19	発達障害	本人	30歳	男性	東京都	通院時に次回予約。
20	高齢者	本人	70歳	男性	茨城県	常に次月の予約日、時間がとれる。
21	高齢者	本人	60歳	女性	神奈川県	診察が終わると専用デスクで次回の予約をとれる。
22	高齢者	本人	60歳	男性	千葉県	外来診察時に次回の予約となります。
23	高齢者	本人以外の方	90歳	男性	東京都	次回の予約をするので電話する必要がない。
24	高齢者	本人	70歳	女性	神奈川県	診察終了後次回の予約をしてくるので便利です。
25	高齢者	本人	70歳	男性	東京都	時間的に余裕がある状況であれば予約で出来る。
26	高齢者	本人以外の方	70歳	女性	東京都	通院時に次回予約をする。
27	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	私が診察を受けた際に、医師が次回の予約を決めてくれるので他の予定を入れやすい。
28	高齢者	本人	60歳	女性	埼玉県	医師が次回来院の予約を入れてくれます。
29	認知症	本人以外の方	80歳	男性	千葉県	必ず予約、受診時に次回を。
30	障害はない	本人	70歳	男性	東京都	歯科は予約制で親切に受付してくれる。

A. 予約2: 個人の状況(都合)に合わせての予約が可能

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	山梨県	年に1度の人間ドックを受けているが、希望により人数の少ない日などを選んで入れてくれる。
2	弱視	本人	60歳	男性	三重県	いつも説明がわかりやすく声が聞きやすい。
3	ろう	本人	50歳	女性	長崎県	私のかかりつけの歯科では、ろうあ者の私の予約をメールで入れるよう、かなり以前から配慮してくれています。
4	ろう	本人	50歳	女性	大阪府	次回予約は診察にメモで相談して決めますが、変更窓口が電話だけなので夫に頼みます。
5	盲ろう	本人	60歳	女性	岩手県	私の都合にできるだけ合わせてくれます。
6	上肢障害	本人	40歳	女性	新潟県	私にとって良い予約時間を考えて下さいます。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
7	上肢障害	本人	20歳	男性	神奈川県	以前、いつも通っている病院にて、仕事の都合上、通常通りの曜日に通院できない私のため、予約をずらして頂けました。
8	上肢障害	本人	40歳	男性	神奈川県	常勤の為、なるべく土曜日に診察可能な先生を紹介していただく。
9	がん	本人以外の方	10歳	男性	大阪府	定期検診以外で状態相談を行うと、医師が”今から来て下さい”と言われる。病院に着くと全ての準備が整っている(主治医・医事科)
10	がん	本人	40歳	女性	秋田県	定期検査では私の都合の良い日に予約してくれます。
11	がん	本人	20歳	男性	神奈川県	他の科と診察日を外来の時に合わせてくれること。医師が私の予定に合わせてくれている。何度も通院したくないので配慮がうれしい。
12	がん	本人	50歳	女性	広島県	仕事やプライベートでのスケジュールを理解して予約を考え下さる。
13	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	整形外科の予約を内科の予約に合わせてとってもらいました。
14	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	専門医だが開業医なので変更等しやすい。
15	リウマチ	本人	80歳	男性	青森県	本来予約制だけど、体調によってはいけない場合もあるので自由に行ける時に行っても診てもらえる。
16	リウマチ	本人	70歳	女性	岡山県	できるだけ希望の日が予約できる。(都合を聞いてくれる)
17	リウマチ	本人	60歳	女性	北海道	科がいくつも行かなければならない時は、日時を調整して1日で済むようにしてくれる。
18	リウマチ	本人	70歳	女性	千葉県	2か月ほど前に聞いてくださるので予定がたてやすい。
19	リウマチ	本人	50歳	女性	千葉県	点滴で時間がかかるので早めの時間にとってもらえる。
20	リウマチ	本人	60歳	女性	群馬県	希望する日を予約してもらえて助かっている。
21	リウマチ	本人	20歳	女性	福井県	私がいつも通う病院では予約の変更に柔軟に対応してくれます。
22	パーキンソン病	本人	50歳	男性	三重県	医師の診察日と本人の仕事の休みの日をすり合わせて予約日を決定してもらえる。
23	パーキンソン病	本人	80歳	男性	岡山県	私が行っている病院では次の予約をするとき本人の意向を必ず聞いてくれる。
24	パーキンソン病	本人	60歳	男性	愛知県	担当医が診察後ほぼ希望日に合わせて予約時間を取って当方に合わせてくれます。
25	発達障害	本人以外の方	20歳	男性	東京都	初診時に保護者同伴にて「知的障害がある」との説明をしたところ、次回以降は本人のみ来院でも対応すると言ってくれた。
26	発達障害	本人	30歳	男性	東京都	希望を聞いてくれる。
27	発達障害	本人以外の方	10歳	男性	神奈川県	わかりやすく「第〇△曜日、月1回」と決めてくれています。
28	精神障害	本人	70歳	女性	埼玉県	待たないように診察時間を融通してくれる。少しくらい遅くなっても大丈夫。
29	認知症	本人以外の方	70歳	男性	千葉県	その日によって違うので予約なしで見えてくれる。
30	障害はない	本人以外の方	50歳	女性	東京都	子供の発達特性に配慮して頂き、予約できる日程を示してもらうことができた。
31	障害はない	本人	60歳	男性	東京都	当方の都合通り予約できました。
32	障害はない	本人	60歳	男性	東京都	分かりやすい言葉づかい。

A. 予約3: 予約方法が簡便

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	脊髄損傷	本人	40歳	女性	福島県	予約の上、自動受付のため時間に行けばよい。
2	高齢者	本人	70歳	男性	神奈川県	とりやすい。
3	無回答	本人	70歳	女性	東京都	無しで通えるのがよい。

15.2 自由回答(外来・人的)

A. 予約4:丁寧・親切・明るい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	20歳	男性	東京都	予約時に障害のことを話したことはないが、障害の有無に関わらず病院までの行き方等質問すると丁寧に教えてくれることが多いです。
2	全盲	本人	60歳	男性	東京都	親切に対応。
3	全盲	本人	60歳	男性	茨城県	担当者が丁寧に説明してくれる。
4	弱視	本人	50歳	女性	埼玉県	予約時に弱視である旨を告げたら、サポートしてほしいことを聞いてくれ、当日そのように対応してくれた。
5	がん	本人	50歳	女性	北海道	とても気持ちの良い対応です。
6	がん	本人	30歳	女性	宮城県	ていねいです。
7	リウマチ	本人	70歳	女性	富山県	私が通院している病院では再予約をしても患者に合わせてくれ、最後は「お大事に」と言われるので気持ちが良いです。
8	パーキンソン病	本人	60歳	男性	三重県	診察の後看護師さんがゆっくり対応してくれる。
9	パーキンソン病	本人	60歳	女性	福岡県	声の小さな私に根気良く電話で対応してくれます。
10	認知症	本人以外の方	60歳	男性	千葉県	おそるおそる連絡したが明るい声で予約を受けてくれてほっとした。
11	障害はない	本人	60歳	女性	埼玉県	こちらの質問に納得いく説明をしていただき予約をしようと思った。
12	障害はない	本人	70歳	女性	東京都	街の個人病院(クリニック)なので受付も先生も丁寧にに対応してくれます。

A. 予約5①:複数の方法で予約が可能

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	難聴	本人	50歳	男性	東京都	メール、FAXで受付。
2	難聴	本人	60歳	男性	茨城県	自分でTELして予約する時もあるし、家内に頼む時もある。
3	難聴	本人	40歳	女性	兵庫県	事前にFAXやPCメールで予約ができる。
4	難聴	本人	30歳	女性	富山県	子どもの診療所で、FAXや専用アドレスで予約ができる。

A. 予約5②:インターネット(スマホ・パソコン)での予約・変更が可能

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	熊本県	ネットで出来るので便利である。
2	全盲	本人	40歳	男性	大阪府	ネットで予約したり、診察時間や順番をスマホなどで確認できるので便利だった。
3	弱視	本人	60歳	男性	東京都	ネットで予約できる
4	ろう	本人	20歳	男性	東京都	私が1年に1回通う病院の方では、担当の先生にメールで予約できる。
5	ろう	本人	40歳	男性	兵庫県	インターネットで予約ができる。
6	ろう	本人	30歳	男性	東京都	ネットで予約できるところ。
7	ろう	本人	60歳	女性	広島県	医師がパソコンで次回の予約をしてくれる。
8	難聴	本人	40歳	男性	岐阜県	ケイタイによる予約ができる。
9	難聴	本人	50歳	女性	香川県	最近ではインターネットで予約できる病院も増えて便利になりました。新しい病院ではインターネット予約を取り入れているようなので、助かっています。
10	発達障害	本人	20歳	男性	神奈川県	人的ではないがスマホで予約、変更ができ便利。

A. 予約5③:口頭での予約・変更が可能

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	女性	栃木県	次の日時を口頭で伝え、可否を確認してくれる。

A. 予約5③a:電話での予約・変更・問い合わせ・確認が可能

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	80歳	男性	島根県	電話の対応が丁寧。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
2	全盲	本人	40歳	女性	奈良県	たいてい電話が多いが、親切に対応してもらえる。
3	全盲	本人	60歳	女性	千葉県	TEL予約で悪い印象なし。
4	全盲	本人	40歳	女性	山梨県	特別措置で、電話でも可能(診察の順番など)。
5	全盲	本人	20歳	男性	東京都	私の通院する病院では、電話で予約ができるため予約表などを記載する必要がありません。
6	弱視	本人	60歳	男性	宮城県	予約する場合の電話対応も良い。
7	盲ろう	本人	60歳	女性	愛知県	電話予約が可能で、30分ほどの待ち時間で受診できる。
8	内部障害	本人	80歳	男性	千葉県	電話で随時対応してくれる。
9	がん	本人	30歳	女性	愛知県	電話で予約変更できる。
10	リウマチ	本人	60歳	女性	福井県	予約変更は電話一本で済む。
11	リウマチ	本人	60歳	女性	石川県	予約変更時、看護師が快く電話対応してくれて、病状や手持ち薬の確認をしてくれた。
12	リウマチ	本人	50歳	女性	三重県	電話予約は助かる。
13	リウマチ	本人	70歳	女性	静岡県	電話でも予約変更ができるため助かる。
14	パーキンソン病	本人	30歳	女性	広島県	電話での予約変更にも適切できている。
15	発達障害	本人以外の方	無回答	男性	山梨県	母が電話で事前に予約をしてから受診する。
16	発達障害	本人以外の方	20歳	女性	東京都	電話で予約窓口か外来窓口で予約を取ってくれる。出来る範囲で親切である。
17	認知症	本人以外の方	80歳	女性	東京都	電話をすると混み具合や待ち時間を教えてくれる。
18	障害はない	本人	60歳	女性	東京都	電話の予約がとても感じが良かった。
19	その他	本人	60歳	男性	栃木県	予約は電話での予約も可能。人数が多い場合は、自宅での待機も可能で、診察時間の目安を予め言われるためその時間に行く。
20	無回答	本人	70歳	男性	石川県	電話で申し込み対応は良かった。

A. 予約5③b: 診察券の番号が分からなくても対応してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	50歳	女性	愛知県	診察券の番号が分からなくても、生年月日を言えば受け付けていただけます。
2	全盲	本人	60歳	女性	神奈川県	電話で予約をする時に診察券の番号がわからないけど調べて予約してくれる。
3	全盲	本人	30歳	男性	東京都	電話での予約の際、視覚障害があるため診察券の患者番号が見えないが、氏名と生年月日で本人確認をし、予約を入れてくれる。

A. 予約5④: FAXでの予約・変更が可能

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	難聴	本人	30歳	女性	兵庫県	FAXでの予約もうけつけてくれて、返事もFAXでしてくれる。
2	ろう	本人	60歳	女性	埼玉県	FAXできる。

A. 予約5⑤: カレンダーを指さしながらの予約・変更が可能

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	60歳	男性	兵庫県	カレンダーをさし示しながら予約する。

A. 予約5⑥: 機械・(カード・バーコード)での予約(変更)が可能

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	下肢障害	本人	70歳	女性	千葉県	家族が早めに予約してくれるが、予約の機械を早めに開けてくれる(7:30~)。
2	無回答	本人	60歳	男性	東京都	機械で手続き。
3	無回答	本人	40歳	男性	京都府	カード(診察券)やバーコード処理でスムーズ。

A. 予約6: 必要書類を代筆してもらえる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	弱視	本人	40歳	男性	北海道	問診票を書いてくれた。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
2	弱視	本人	70歳	男性	鹿児島県	必要書類を代筆してくれる。
3	弱視	本人	50歳	女性	埼玉県	予約時に弱視なので問診票の記入が難しいかもしれないと話したら、来院時に受付の方が書いてくださると言われ、本当にそのように対応してくれた。質問項目が多かったうえに具合が悪かったので、たいへん助かった。

A. 予約7:筆談でコミュニケーションをとってもらえる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	40歳	男性	大阪府	対面で次回予約をする時、筆談で対応してくれる(歯医者)。

A. 予約8①:次回診察日の確認

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	障害はない	本人	60歳	女性	東京都	次回来院予定を2～3回、色々な方法で伝えてくれる。

A. 予約8②:次回診察日のメモをくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	盲ろう	本人	60歳	女性	岩手県	予約日をメモしてくれます。
2	がん	本人	60歳	男性	神奈川県	私がいつも通う病院では計算窓口ですべての予約が一枚の紙でいただける。
3	パーキンソン病	本人	50歳	男性	埼玉県	予約の紙をくれる。
4	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	会計の際、予約表が付いてくる。
5	障害はない	本人	40歳	男性	岡山県	私がいつも通う病院では、担当医が自ら次回の予約表を作成し、手渡してくれる。

A. 予約8③:次回診察日が近づくと確認の電話をくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	障害はない	本人	60歳	女性	東京都	確認の電話をしてくれる。

A. 予約9:急な予約にも対応してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	発達障害	本人以外の方	30歳	男性	東京都	緊急の場合は臨時でも対応してくれる。
2	精神障害	本人	30歳	男性	東京都	体調が悪いという意味を障がいの内容から理解していて、急な予約変更も丁寧に対応してくれる。

A. 予約10:待つ時間が短い

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	70歳	男性	宮崎県	予約して行くと待ち時間が短い。
2	ろう	本人	70歳	女性	埼玉県	毎月1回行くので診察券、保険証を出せば5分くらい待てばすぐ診てもらえる。
3	内部障害	本人	60歳	男性	千葉県	前もって予約し、ほぼ時間通り。
4	がん	本人	50歳	女性	岡山県	予約を入れて診察時間まで待たなくていい。
5	がん	本人	50歳	男性	徳島県	予約時間通りで待ち時間が少ない。
6	リウマチ	本人	60歳	女性	山口県	だいたい予約時間どおり。
7	リウマチ	本人	60歳	女性	埼玉県	予約がスムーズになっていて良いです。
8	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	時間通り実施されている。
9	リウマチ	本人	50歳	女性	和歌山県	リハビリの予約で時間待ちを少なくしてくれます。
10	リウマチ	本人	70歳	女性	宮城県	予約制なので待つ時間が短く助かる。
11	リウマチ	本人	70歳	男性	佐賀県	次回の予約をする。特別に待たずに済む。
12	障害はない	本人	80歳	女性	東京都	予約なしでも長時間待つことはない。あっても途中で情報を教えてくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

A. 予約11:その他

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	弱視	本人	40歳	女性	青森県	事前に問診票を記入し、印刷して持参できるPDFファイルを用意してくれる歯科医院がある。活字の読み書きが困難な低視力者にとって、プライバシーに配慮した画期的なサービスだと思う。
2	ろう	本人	70歳	男性	鳥取県	ほとんど通訳同行。嫌な顔されず通訳を受け入れてくれていると感じる。
3	ろう	本人	60歳	男性	山形県	受付の方が呼びに来てくれる。
4	がん	本人	30歳	女性	愛知県	託児のサービスがある。
5	リウマチ	本人	70歳	女性	栃木県	良い。
6	パーキンソン病	本人	70歳	男性	秋田県	良好
7	パーキンソン病	本人	60歳	女性	広島県	あります。
8	パーキンソン病	本人以外の方	60歳	女性	三重県	必ず時間通り。
9	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	スムーズ
10	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	毎回時間通り。
11	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	変更の場合もスムーズな対応。
12	障害はない	本人	60歳	男性	千葉県	私が新宿のクリニックで4～5年前にかかっていた病院で、個人名で呼ばれることなく、受け付けてNO.で患者を読んで頂くので、他のお客様から知られることなく、安心して受診できた。今後、ほかの病院もそうすべきか。
13	障害はない	本人	60歳	女性	東京都	時間は融通が利く。

15.2 自由回答(外来・人的)

B. 受付1:丁寧・親切・スムーズ・明るい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	80歳	男性	島根県	親切
2	全盲	本人	60歳	男性	東京都	親切に対応。
3	全盲	本人	40歳	男性	千葉県	たまたま単独で、総合病院に行った時、診察券がカード方式に変わるので、カードを作らなければならなくなったが、係りの方が、代筆をするなどしてくれたおかげで、スムーズに手続きが出来た事があった。
4	全盲	本人	30歳	男性	埼玉県	受付でその医療機関の診察券を探してくれる。
5	弱視	本人	60歳	男性	三重県	態度良く患者に対応してもらえる。
6	弱視	本人	30歳	男性	埼玉県	受付は親切。
7	弱視	本人	60歳	男性	東京都	普通に親切。
8	弱視	本人	30歳	男性	東京都	私が通っている病院・クリニックでは、たくさんある診察券の中からカード入れごと渡すと中から診察券を取り出し受付をしてくれる。
9	盲ろう	本人	70歳	女性	山口県	私が通う病院は、長年の付き合いなので対応が良く、処方箋なども直接持って来てくれる
10	下肢障害	本人	30歳	男性	山梨県	シルバーさんがいて、スムーズに受付ができた。
11	がん	本人	30歳	女性	静岡県	待っている間に具合が悪くなった時、すぐに気付いて看護師さんに連絡してくれ対応が早かった。
12	がん	本人	50歳	女性	北海道	とても気持ちの良い対応です。
13	がん	本人	70歳	男性	千葉県	いつも親切。
14	がん	本人	30歳	女性	愛知県	長く通っていると受付の人と顔見知りになり親切にしてもらえる。
15	がん	本人	30歳	女性	宮城県	ていねいです。
16	がん	本人	40歳	女性	京都府	にこやかな対応で安心する。
17	リウマチ	本人	60歳	女性	山口県	永い来院ですから、受付の方とも懇意になり、ていねいな対応です。
18	リウマチ	本人	70歳	女性	岡山県	スムーズに出来ています。
19	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	いつも笑顔で応対。
20	リウマチ	本人	80歳	男性	青森県	いつも良く話を聞いてくれる。
21	リウマチ	本人	50歳	女性	三重県	やさしい。
22	リウマチ	本人	70歳	女性	兵庫県	人数が多くやさしく対応してくる。
23	リウマチ	本人	70歳	女性	宮城県	親切で対応してくれるので安心できた。
24	リウマチ	本人	70歳	女性	栃木県	感じが良い。
25	パーキンソン病	本人	90歳	女性	群馬県	笑顔で受付して下さりありがたいです。
26	パーキンソン病	本人	50歳	女性	山梨県	親切で感じがいい。
27	パーキンソン病	本人	70歳	女性	東京都	常識的な範囲で親切。
28	パーキンソン病	本人	80歳	男性	岡山県	私が行っている病院の受付は全員笑顔で接してくれる。
29	パーキンソン病	本人	60歳	女性	広島県	丁寧に対応してくれます。
30	パーキンソン病	本人	60歳	男性	三重県	親切に対応してくれる。
31	パーキンソン病	本人	60歳	男性	愛知県	親切丁寧。
32	発達障害	本人以外の方	無回答	男性	山梨県	小さい頃からのかかりつけで、受付の方はずっと変わらず同じ意図なので対応がスムーズ。
33	発達障害	本人以外の方	20歳	男性	千葉県	丁寧に説明してくれる。
34	発達障害	本人	30歳	男性	東京都	親切にしてくれる。
35	発達障害	本人	30歳	男性	東京都	分かりやすい言葉で笑顔が良い。
36	高齢者	本人	70歳	男性	東京都	スムーズに受付は出来ている。
37	高齢者	本人以外の方	70歳	女性	東京都	スムーズに対応してくれる。
38	高齢者	本人	80歳	男性	東京都	次回(月)の予約をキチンと説明してくれる。
39	高齢者	本人	60歳	女性	千葉県	親切で心地よい応対。
40	高齢者	本人	70歳	男性	神奈川県	親切
41	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	私が通っている眼科では、誰にでも明るく対応してくれる。
42	高齢者	本人	70歳	男性	東京都	病状を担当者が良く聞いてくれて診療科を振り分けてくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
43	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	対応が幅広い。
44	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	やさしい。
45	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	態度が優しい。
46	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	雰囲気がとても良いです。
47	高齢者	本人	60歳	男性	神奈川県	対応が優しく親切である。
48	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	いつも同じ時間に始まる。入り口のドアを開けて招き入れてくれる。
49	障害はない	本人	40歳	男性	岡山県	私がいつも通う病院では、受付の女性が機械的でなく人間味のある会話をしてくれる。
50	障害はない	本人以外の方	50歳	女性	東京都	0歳児の時、優先的に診察室に案内をしてもらった。
51	無回答	本人	70歳	女性	東京都	笑顔での出迎え。
52	無回答	本人	70歳	男性	石川県	親切で丁寧だった。
53	無回答	本人	50歳	女性	香川県	初診の時、診察前に問診票を記入するだけでなく、看護師さんが個室で丁寧に詳しく問診をしてくれました。

B. 受付2①:声をかけてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	弱視	本人	50歳	女性	秋田県	「初診・診察（再診）・リハビリ・お薬」と診察券を入れる箱が分かれているが、受け付けの女性が「今日は診察ですか？」などと声をかけてくれるので、診察券を入れる箱の前で、どの箱に診察券を入れればよいか？と迷わなくてもよい。
2	弱視	本人	50歳	女性	埼玉県	扉を開けるといつも「こんにちは」などと声をかけてくれるので、受付の場所がわかって助かった。
3	弱視	本人	50歳	女性	秋田県	いつも受診する整形外科では、入口を入ると、外来の受け付けの女性が声をかけてくれるので、その方向に進めばよい。
4	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	私が提示した診察券や保険証を受付の方が直接声掛けをしながら受け取ってくる。
5	弱視	本人	30歳	男性	埼玉県	入口に入ったところで、視覚障がい者だと気づき、「こんにちは。」など声をかけてくれる。
6	がん	本人	50歳	女性	広島県	高額医療費手帳の更新時期などこまめに声掛け。別にクラークの方がいる。
7	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	良くいくので受付の方が覚えていて、今日は〇〇先生ですよ、と声をかけてくれる。
8	パーキンソン病	本人	30歳	女性	広島県	どの場所でも全職員のあいさつが徹底している。
9	パーキンソン病	本人	70歳	男性	奈良県	「お早うございます。」…若い女性の元気な声、ことば使い。
10	パーキンソン病	本人	60歳	女性	福岡県	保険証や医療証がすぐに出せない私を笑顔で待つてゆっくりでいいですよと声をかけてくださいます。
11	パーキンソン病	本人以外の方	60歳	女性	三重県	いつも色々教えて下さる人がいます。
12	発達障害	本人以外の方	20歳	男性	神奈川県	受付の人が軽い雑談をして緊張をほぐしてくれる。
13	発達障害	本人	20歳	男性	神奈川県	やさしい声かけをしてもらおうと感じがよく安心感がある。
14	高齢者	本人	60歳	女性	千葉県	いつも笑顔で応対。行っているの顔と覚えていて名前を呼んでくれる。

B. 受付2②:自分が行く場所(受付など)を教えてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	30歳	男性	東京都	病院の場所や受付の場所がわからず電話したところ、道路や病院の入り口まで来て誘導してくれた。また受付の後、受診したい科まで誘導してくれた。
2	高齢者	本人	60歳	男性	茨城県	どこで待てばよいかを指示してくれる（何番の前でお待ちください。）
3	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	自分の行きたい科にすぐ案内してくれる。
4	高齢者	本人以外の方	80歳	女性	東京都	顔を覚えていてくれて、案内してくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

B. 受付2③a: 待ち時間などを教えてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	下肢障害	本人	40歳	女性	東京都	ネットで受け付けできるので、待合室での待ち時間が少なくて体の負担が少ない。
2	リウマチ	本人	80歳	男性	青森県	予約はあるが、いつもいっぱい待ち時間が長いが受付であと何人目か教えてくれる。
3	発達障害	本人以外の方	20歳	男性	東京都	本人が通うクリニックの受付の方は、いつも明るく挨拶をしてくれ、また、待ち時間の目安も教えてくれます。
4	発達障害	本人以外の方	20歳	男性	神奈川県	混む時間帯は、ポケベルを渡されポケベルの呼び出しがあるまで、買い物など時間を有効活用できる。
5	高齢者	本人	70歳	女性	神奈川県	非常に混む病院ですが、だいたいの待ち時間を教えてくれる。
6	障害はない	本人	40歳	女性	山梨県	混雑しているとき、およその待ち時間を教えてくれる。

B. 受付2③b: 携帯バイブで知らせてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	難聴	本人	40歳	男性	東京都	携帯お知らせバイブで知らせてくれる。

B. 受付3①: 自分に合わせたコミュニケーションをしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	女性	栃木県	診察券、予約票、処方箋などを順番に手渡ししてくれる。
2	全盲	本人	60歳	女性	東京都	診察券、保険証などは手渡しで渡してくれる。
3	弱視	本人	60歳	女性	神奈川県	レセプトその他全てを手渡ししてくれる。
4	難聴	本人	40歳	女性	兵庫県	耳マークシールを貼ると手で合図してくれる。
5	難聴	本人	50歳	女性	和歌山県	聞こえないことを伝えると、手招きしてくれる。
6	難聴	本人	60歳	男性	和歌山県	すでに顔を覚えてきている為、こちらを向いて手招きしてくれる。
7	難聴	本人	70歳	男性	香川県	耳の近くで話してくれる時は嬉しい。
8	難聴	本人	50歳	女性	香川県	総合病院でも聞こえない私の所までメモを持って聞こえない私の所まで来てくれることがあります。
9	盲ろう	本人	60歳	女性	岩手県	名前を呼ぶ際、こちらの顔を見てください。
10	言語障害	本人	60歳	男性	東京都	受付機にカードを入れると、端末機が貸出される。
11	リウマチ	本人	70歳	女性	千葉県	大きな待合室で受付してもらえる。座る場所が選べるのは良い。
12	発達障害	本人以外の方	10歳	女性	神奈川県	私の子どもが通う病院では、子供の様子を見て、本人の自尊心を尊重してくれます。
13	精神障害	本人	30歳	男性	東京都	疾病なのか障がいなのかの違いを分かっているの、人によって良い意味で対応を変えてくれてい
14	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	個人名で呼ばない(返事が無い時は名字で呼ぶ。)
15	認知症	本人以外の方	80歳	女性	東京都	車椅子で通りやすいように入り口のドアを開けてくれる。
16	認知症	本人以外の方	70歳	女性	東京都	あらかじめ、認知症であると伝えてある為、分かりやすい言葉や常に声掛けをしてもらっている。
17	無回答	本人	40歳	男性	京都府	名前ではなくバーコードで呼ばれるので、プライバシーが保てる。

B. 受付3②: 筆談してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	50歳	女性	大阪府	耳マークカードがあり筆談対応(身振り)などでもらう。
2	ろう	本人	50歳	女性	長崎県	私のかかりつけ医院では、ろうあ者の私に分かるよう筆談してくれます。
3	ろう	本人	40歳	男性	大阪府	筆談で対応。
4	ろう	本人	40歳	男性	東京都	聞こえない私を、筆談等で対応してくれました。道案内も親切にしてもらいました。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
5	ろう	本人	30歳	男性	東京都	保険証を提出するときに私が事前にろう者ということをお伝えすると受付の人が『呼ぶときに直接呼びに行きますね』と筆談で教えてくれた。
6	難聴	本人	50歳	男性	東京都	手話、筆談で対応。耳マーク掲示で対応のあることを明示してくれるので初めてでも安心できる。
7	難聴	本人	30歳	女性	兵庫県	筆談で対応してくれる。
8	難聴	本人	30歳	女性	富山県	筆談対応。
9	言語障害	本人	60歳	男性	山梨県	私の言葉が聞き取りにくいと、メモ、ペンをすぐに出してくれる。

B. 受付3③:手話で対応してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	50歳	女性	高知県	自分がかかっているクリニックの医者は手話ができる。
2	ろう	本人	30歳	男性	宮城県	時々通う病院には、簡単な手話で対応してくれる受付の方がいます。
3	ろう	本人	70歳	女性	大分県	手話ができる事務員がいます。
4	ろう	本人	40歳	男性	大阪府	簡単な手話を使ってもらえること。
5	ろう	本人	30歳	男性	東京都	手話のできるおばさんがいる。

B. 受付3④:マスクをはずしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	60歳	女性	埼玉県	マスクをはずしてくれる。

B. 受付3⑤:ゆっくり話してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	30歳	男性	兵庫県	行きつけはゆっくり話をしてくれる。
2	ろう	本人	30歳	女性	兵庫県	私がいつも通う病院では、口元を大きくあけてゆっくりしゃべってくれます。
3	ろう	本人	70歳	男性	鳥取県	ゆっくり説明。
4	ろう	本人	60歳	男性	鳥取県	受付の担当の人と話すとき、ゆっくり話をしてくれ、聞き返すと何回も説明してくれる。
5	難聴	本人	30歳	男性	東京都	少し大きく、ゆっくりとした声で話してくれます。

B. 受付3⑥:大きな声で話してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	難聴	本人	70歳	男性	埼玉県	大きな声で応答して下さる。
2	難聴	本人	70歳	女性	埼玉県	難聴なので大きな声で呼んでもらう。
3	パーキンソン病	本人	50歳	男性	埼玉県	大きな声で呼んでくれる。

B. 受付4:自分がいる所(入り口・待合室など)まで(呼びに)来てくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	女性	山梨県	事務の方が、待合室まで来てくれる。
2	全盲	本人	60歳	女性	神奈川県	診察券を看護師さんのほうから取りに来てくれる。
3	全盲	本人	60歳	女性	神奈川県	診察終了後、調剤薬局への用紙を、側まで、持ってきて下さる。
4	弱視	本人	60歳	男性	山梨県	私が通院している病院では、窓口まで行かなくても座っている所へ来て受付の手続きをしてくれます。
5	弱視	本人	70歳	女性	富山県	病院のヘルパーがしてくれる。
6	ろう	本人	60歳	女性	岩手県	看護師の方が呼びに来てくれます。
7	ろう	本人	50歳	男性	長崎県	看護師が対応してくれます。
8	ろう	本人	60歳	男性	兵庫県	受付が呼びに来てくれる。
9	ろう	本人	60歳	男性	山形県	受付の方が呼びに来てくれる。
10	ろう	本人	60歳	男性	富山県	個人医院(いきつけ)は、聞こえない私を看護師さんや受付の方が呼びに来てくれる。
11	難聴	本人	60歳	女性	奈良県	番になったら呼びに来てくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
12	難聴	本人	20歳	女性	愛知県	あらかじめ、聴覚障害があることを伝えれば、手招きなどで呼んでくれる。

B. 受付5:自分が行く場所(受付・診察室など)まで、介助し・誘導してくれる。

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	50歳	男性	熊本県	受付に行くのと、中から事務員が出てきて、椅子までの誘導を積極的にやってくれる。
2	全盲	本人	60歳	男性	山梨県	盲導犬と単独で行くと、すぐに職員が来て手続きをしてくれる。
3	全盲	本人	60歳	男性	神奈川県	受付近くに行くと、係員が、受付や案内を代行してくれ、いすなどに誘導していただける。
4	全盲	本人	60歳	男性	神奈川県	ホール内にいる専属の係員が、受付、事務処理、案内、誘導をしてくれる。
5	全盲	本人	70歳	女性	千葉県	看護師さんが誘導してくれるので助かる。
6	全盲	本人	70歳	男性	岐阜県	受付係が誘導してくれる。
7	全盲	本人	50歳	男性	埼玉県	年に1度程度通う大きな病院で、受付から診療科まで案内してもらった。
8	全盲	本人	50歳	男性	大阪府	病院内に入って白杖を見て玄関まで出てきてくれてサポートしてくれた。
9	弱視	本人	60歳	女性	北海道	手引きをしてくれる。
10	弱視	本人	40歳	男性	埼玉県	大きな病院では自動受付機で受付をすることが多いが、近くに人がいて手伝ってくれる病院はありがたい。
11	盲ろう	本人	40歳	男性	富山県	私が行っている病院では、私が見えなくて聞こえにくいので、待合室まで手引きして案内していただきます。
12	盲ろう	本人	60歳	女性	愛知県	待合室まで問診に来てくれる。
13	無回答	本人	60歳	女性	東京都	ボランティアの方が、不案内でまごまごしていたり、車椅子、杖の方にはすぐに対応してくれる。正規職員は仕事でなかなか手が回らないので、ありがたい。

B. 受付6①:機械・(カード・バーコード)での受付

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	20歳	男性	東京都	私が1年に1回通う病院の方では、機械で受付でき
2	がん	本人	40歳	男性	東京都	病院職員が自動受付機の前にいて、困っている人に説明をしている。
3	パーキンソン病	本人	60歳	男性	愛知県	診察券で自動受付してくれる。
4	パーキンソン病	本人	50歳	男性	高知県	動作緩慢な私が待っている所まで予約券・保険証等持て来て説明してくれる。
5	発達障害	本人以外の方	20歳	女性	東京都	機械

B. 受付6②:機器の操作を代行しておこなってくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	女性	奈良県	月に1度行く所は、比較的小さな開業医なので、私の状態を知ってくれていて、だいたいスムーズにできる。今年の夏、手術をするのに大きめの病院に行った時、私が一人なのが分かった時点で、たとえば診察券を所定の機械に入れるなどの最初からの操作をしてもらえた。
2	全盲	本人	60歳	男性	茨城県	診察券を機械に入れてくれる。
3	全盲	本人	50歳	男性	東京都	タッチパネルのために目が見えないと操作できない受付機を、受付カウンタにいる人が代わりに操作してくれます。
4	弱視	本人	50歳	男性	北海道	病院の診察券の受信機の前に案内人がいて対応している。
5	弱視	本人	50歳	男性	和歌山県	病院で受け付けのコンピューターの操作を代行。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
6	リウマチ	本人	70歳	女性	奈良県	診察券を挿入する時は親切に介助して下さいます。
7	リウマチ	本人	60歳	女性	滋賀県	診察券が取り出しにくい時、ひきだしてくれる。
8	パーキンソン病	本人	70歳	女性	東京都	カードを入れる場所にボランティアさんが立っていて対応してくれる。
9	高齢者	本人以外の方	90歳	男性	東京都	機械が分からないかった時、とんできてくれた。
10	認知症	本人以外の方	50歳	男性	千葉県	受付の機械の横に人が立っていて、迷っていると手助けしてくれる。

B. 受付6③:自動機のため便利

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	脊髄損傷	本人	40歳	女性	福島県	機械による自動受付のため並ぶ必要がない。
2	がん	本人	50歳	男性	徳島県	自動機であり便利です。
3	がん	本人以外の方	40歳	女性	北海道	受付機にカードを通すだけなので、早くて楽で良いです。
4	リウマチ	本人	60歳	女性	北海道	カードを入れるのみで、操作は簡単です。
5	リウマチ	本人	60歳	女性	群馬県	自動受付で便利。

B. 受付7:必要書類を代筆してもらえる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	70歳	男性	宮城県	代筆をしてくれる。
2	全盲	本人	50歳	男性	大阪府	問診票に記述する際、受付の方がわたしが座っている待合室のイスのところまで来ていただき、項目の代筆を行ってくれる。
3	全盲	本人	60歳	男性	大分県	受付簿の記入をしてくれる。
4	全盲	本人	20歳	男性	東京都	私は文字の読み書きができないため、受付で渡される問診票は受付の方が代筆してくれます。受付で体温を測る必要がある場合は、看護師さんや受付の方が体温計の画面を確認してくれます。
5	全盲	本人	60歳	男性	千葉県	書類への記入の際、担当者が代筆してくれて助かります。
6	弱視	本人	80歳	男性	北海道	問診票の記入の際に、代筆をしてくれた。
7	弱視	本人	60歳	男性	千葉県	受付事務の代書。
8	弱視	本人	70歳	男性	広島県	代筆、代読
9	弱視	本人	50歳	女性	埼玉県	予約せずにいきなり行ったが、問診票を代筆してくれた。枠が小さかったり、質問項目が多いことが多く、非常に助かった。
10	弱視	本人	40歳	男性	無回答	手続きを代筆・代行してくれます。
11	弱視	本人	20歳	女性	東京都	記入書類の代筆。
12	リウマチ	本人	60歳	女性	岐阜県	手指が痛いと言っていると受付の方に伝えると快く代筆してくれる。

B. 受付8:必要書類を代読してもらえる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	50歳	男性	大阪府	問診票に記述する際、受付の方がわたしが座っている待合室のイスのところまで来ていただき、項目の代読を行ってくれる。
2	弱視	本人	70歳	男性	広島県	代読

B. 受付9①:待つ時間が短い

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	待ち時間なく受付がスムーズでした。

15.2 自由回答(外来・人的)

B. 受付9②:当日受付から電話がある

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	言語障害	本人以外の方	60歳	女性	埼玉県	再来受付機で受付が早い順番に受付できた。
2	高齢者	本人	70歳	男性	茨城県	当日に受付から毎回電話連絡があり、病院に待つ時間が短くてすむ。
3	高齢者	本人	60歳	男性	神奈川県	受付担当者が毎回診察室へ待たされることなく案内してくれる。

B. 受付10:困ったことはない

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	女性	千葉県	困ったことはない。
2	弱視	本人	40歳	女性	青森県	視覚障害者に対して、どのように対応すればよいかを聞いて、担当スタッフへ的確に伝えてくれるおかげで、困った経験がほとんどない。

B. 受付11:その他

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	福岡県	全盲ですが、普通の人と同じように平等に対応してくれます。
2	全盲	本人	60歳	男性	大阪府	ガイドがいるので不自由は感じない。
3	ろう	本人	60歳	男性	富山県	予約番号が電光文字表示器で知らせてくれている。
4	難聴	本人	30歳	女性	富山県	子どもの診療所で、FAXや専用アドレスで予約ができる。
5	難聴	本人以外の方	10歳	女性	山梨県	車で診察に行くが、看護師が入口で待っていてくれて降車を手伝ってくれる。
6	難聴	本人	60歳	男性	茨城県	耳マークを提示する。
7	盲ろう	本人	70歳	女性	福島県	目の不自由な私が一人で帰る際タクシーのりばまで手引きをして下さるので助かります。
8	盲ろう	本人	60歳	男性	福岡県	聴覚と視覚の重複障害者であることを事前に伝えていきます。
9	盲ろう	本人	50歳	女性	鹿児島県	付き添いがいるので、ほとんどの医療機関で、問題なく、普通に対応してもらっています。
10	リウマチ	本人	60歳	女性	石川県	インフルエンザ流行時に、受付の方が感染症に弱いリウマチの私を小児科受診の患者と接触しないよう案内してくれた。
11	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	各科の窓口で受け付け。
12	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	電話で予約できるのがよかった。
13	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	清潔感がある。
14	障害はない	本人	80歳	女性	東京都	OK。

15.2 自由回答(外来・人的)

C. 待合1①:丁寧・親切・スムーズ・明るい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	難聴	本人	50歳	女性	和歌山県	難聴であることを伝えておくとゆっくりと大きな声でよんでくれます。
2	難聴	本人	70歳	男性	埼玉県	大きな声で応答して下さる。
3	言語障害	本人以外の方	80歳	男性	埼玉県	混んでいても看護師さんの心配りを感じました。
4	脊髄損傷	本人	30歳	男性	東京都	体調の悪い時にベッドを用意してくれる・遠征前等風邪を引けない時に個室を用意してくれる。
5	がん	本人以外の方	10歳	男性	大阪府	小児機関の為、待合に本人、兄弟が多い為、ボランティアの方々がいろいろ対応してくれている。
6	リウマチ	本人	60歳	女性	岐阜県	体調が悪そうに見えると看護師さんがすぐに聞いてくれて横になれる部屋へ行った。
7	リウマチ	本人	60歳	女性	茨城県	看護師さんなど待合室まで出てきて、しゃがんだり中腰になって患者と話してくれる。
8	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	高齢者など耳の遠い人には看護師などがそばまで来て対応してくれる。
9	パーキンソン病	本人	70歳	男性	三重県	応対が親切である。
10	パーキンソン病	本人	70歳	男性	奈良県	次回、採血をすることになり、新法の施行により上限額が変わり、薬の種類を変えている。採血もいくらかかるのか尋ねてみるとすぐに調べて教えてくれた。パーキンソン病の場合、Dr. と看護師ではなく助手さんが対応してくれるが、テキパキとされて安心する。待ち時間も長いが時々患者に声掛けしている姿を見る。
11	パーキンソン病	本人	60歳	男性	愛知県	患者で混んでいても問い合わせには笑顔で受け応えしている。
12	発達障害	本人以外の方	20歳	女性	東京都	疑問に思ったことや困っていることを親身になって聞いてくれる。
13	高齢者	本人以外の方	60歳	男性	千葉県	せきをしている人はあわてて離してくれた。
14	障害はない	本人以外の方	50歳	女性	東京都	優先的に診察室に案内される理解をアナウンスしてもらった。

C. 待合1②:椅子を補充してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	がん	本人	50歳	女性	北海道	ものすごく混みますが、足りない椅子は補充してくれます。
2	パーキンソン病	本人	80歳	男性	岡山県	私が行っている病院で満席だったので立っていたら看護師さんが椅子をもってきてくれた。

C. 待合2①:声をかけてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	30歳	男性	東京都	待合室で待っていると 看護師 検査技師が自分の処まで来て 声をかけてくれて検査や必要な処に連れて行ってくれる。
2	全盲	本人	40歳	男性	千葉県	看護師さんが待合まで呼びに来てくれる。
3	弱視	本人	30歳	女性	埼玉県	私が通っていた病院では、掲示板に番号が表示されるのですが、それが見えない私を、看護師さんが呼びに来てくれた。
4	ろう	本人	60歳	女性	埼玉県	受付の人や看護師、あるいは医者が呼びに来てくれる。
5	ろう	本人	50歳	女性	高知県	看護師も聴覚障害になれていて呼びに来てくれるしカンタンな手話でやることを説明してくれる。
6	ろう	本人	50歳	女性	長崎県	私のかかりつけ医院では、ろうあ者の私に分かるよう呼んでくれます。
7	ろう	本人	50歳	女性	岐阜県	私のところまで呼びに来てくれる。
8	ろう	本人	40歳	男性	大阪府	自分のところまで来て呼んでくれる。
9	ろう	本人	30歳	男性	兵庫県	呼び出し時は席まで来てくれる。
10	ろう	本人	40歳	男性	兵庫県	看護師や職員が呼びに来てくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
11	ろう	本人	60歳	男性	山形県	受付の方が呼びに来てくれる。
12	ろう	本人	60歳	男性	鳥取県	看護師が順番になったら呼びに来てくれる。
13	ろう	本人	20歳	男性	東京都	先生が直接呼んでくれる。
14	ろう	本人	40歳	男性	東京都	聞こえない私を、看護師さんや受付の方が呼びに来てくれました。
15	ろう	本人	30歳	男性	東京都	受付の時に事前にろう者と伝えてあったため、直接に呼びに来てくれた。
16	難聴	本人	50歳	男性	東京都	番号で状況確認、順番になり気づかない時は近くに来て教えてくれる。
17	難聴	本人	60歳	男性	茨城県	耳マークを渡しているの、待っていたり呼びに来たりといろいろ。
18	難聴	本人	30歳	女性	兵庫県	受付時に呼ばれても聞こえないことを伝えておくと、呼びに来てくれる。
19	難聴	本人	40歳	女性	埼玉県	聴こえないと覚えていて呼びに来てくれる。
20	盲ろう	本人	70歳	女性	山口県	看護師さんが知らせてくれる。
21	がん	本人	50歳	男性	鹿児島県	私がいつも通う病院では、診察時間が近づくと看護師が声をかけてくれます。
22	パーキンソン病	本人	60歳	女性	福岡県	待合室では、少し長く待っていると、気遣って大丈夫ですかと声をかけてくれる。
23	発達障害	本人以外の方	10歳	男性	千葉県	うちは大きいので呼ばれるだけですが、小さいお子さんの場合は担当の先生が迎えに来て一緒に診察室へ行くようです。
24	精神障害	本人	30歳	男性	東京都	待ち時間が長くなってしまった場合、体調に気遣って声をかけてくれる。
25	高齢者	本人以外の方	80歳	女性	東京都	大丈夫ですかと声をかけてくれる。
26	障害はない	本人	40歳	男性	山梨県	待合をしていると看護師が「苦しかったり辛かったりする方はいませんか？」と10分間隔で見回りに来る。
27	障害はない	本人	40歳	女性	神奈川県	トイレに行ったとき、地震が起きた。すぐにスタッフが「大丈夫ですか？」と声をかけに来てくれた。

C. 待合2②: 待ち時間・順番などを教えてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	発達障害	本人以外の方	20歳	男性	神奈川県	診察の順番が来た人を呼ぶ際、「次は〇〇さんです」と次の人の名前も知らせてくれる。
2	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	自分があと何人で呼ばれるかを教えてくれる。

C. 待合2③: 名前でなく番号で呼ばれるのでプライバシーが保てる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	無回答	本人	40歳	男性	京都府	名前でなくバーコードで呼ばれるので、プライバシーが保てる。

C. 待合2④: 名前で呼んでくれるので助かる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	50歳	男性	東京都	自分の番号が掲示板に表示されて呼び出されるシステムになっているところで、視覚障害のことを言うと名前呼び出してくれます。
2	全盲	本人	50歳	男性	埼玉県	私が通う病院は番号などでなく名前呼んでくれるので助かる。
3	弱視	本人	50歳	男性	京都府	通常は番号の画面表示の呼び出しだが、名前を呼んでくれる。

C. 待合2⑤: 手招きしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	60歳	女性	広島県	手招きして呼んでくれる。
2	ろう	本人	50歳	男性	富山県	受付の方が手招きで聞こえない私を呼んでくれます。
3	難聴	本人	60歳	女性	和歌山県	たまねきしてくれます。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
4	難聴	本人	70歳	男性	香川県	手まねきで呼んでくれる。

C. 待合3①:自分が行く場所(受付・診察室など)まで、介助し・誘導してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	神奈川県	専属の係員を配し、相談、案内、事務処理の手伝いなどをしてくれ、誘導もしてくれる。
2	全盲	本人	40歳	女性	山梨県	事務の方が席まで案内してくれる。いつも同じ席にしてくれる。他の方が居ても移動して下さる。
3	全盲	本人	20歳	男性	東京都	受付～待合室の椅子～診察室など、移動が必要な場合は看護師さんや受付の方が誘導してくれます。
4	全盲	本人	30歳	男性	東京都	自分の順番になったときに、待合席まで迎えにきてくれた。
5	弱視	本人	70歳	女性	富山県	看護師が誘導をしてくれる。
6	弱視	本人	40歳	男性	東京都	待合には看護師さんが誘導に来てくれます。
7	弱視	本人	30歳	男性	東京都	私が通っている皮膚科では、受付の人が受付後に空いている待合席に案内して座らせてくれる。
8	弱視	本人	40歳	男性	無回答	手引きしてくれます。
9	盲ろう	本人	40歳	男性	富山県	私が行っている病院では、私が見えなくて聞こえにくいので、順番が来ると呼びに来てくださり、診察室まで手引きして案内して下さいます。

C. 待合3②:呼び出しが聞こえやすい場所に誘導してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	千葉県	外来の待合スペースで待つ際に、呼び出しが聞こえやすい位置に座らせてくれます。
2	リウマチ	本人	70歳	女性	富山県	私が通院している病院では、杖を突いている私を見かけると診察室の近くの椅子で待つように声をかけて下さいます。

C. 待合3③:空いている席まで誘導してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	50歳	女性	愛知県	看護師さんが空いている椅子に案内して下さいます。
2	全盲	本人	60歳	男性	大分県	空き席への誘導をしてくれる。
3	全盲	本人	20歳	男性	東京都	空いている座席等を教えてくれ、誘導して下さいます。
4	全盲	本人	30歳	男性	埼玉県	座席まで誘導してくれる。
5	弱視	本人	40歳	女性	青森県	患者さんが見えにくい私に、空いている席を教えてくれることが多い。
6	弱視	本人	50歳	女性	秋田県	待合室の空席へ案内してくれる。
7	弱視	本人	70歳	男性	広島県	たいてい空き席を教えてくれる。
8	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	受付の方が空いているスペースに私を誘導してくれる。
9	弱視	本人	60歳	男性	山梨県	私が通院している病院では、院内に入ると事務員さんが椅子に案内し、椅子の位置を教えてくれ、座らせてくれます。
10	弱視	本人	30歳	男性	埼玉県	待合の椅子まで案内をしてくれる。

C. 待合4:必要書類を代筆してもらえる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	弱視	本人	80歳	男性	北海道	問診票の記入の際に、代筆をしてくれた。

15.2 自由回答(外来・人的)

C. 待合5: 分かりやすく説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	男性	鹿児島県	私がいつも通う病院では、看護師の方が診察室まで手引きしてくれたり、処置の方法など細かく説明してくれます。
2	ろう	本人	30歳	女性	兵庫県	私がいつも通う病院では、目を合わせながら ゆっくりしゃべってくれます。
3	発達障害	本人	20歳	男性	神奈川県	総合病院では受付の事務員が(どの人にも)分かりやすく説明をしてくれている。
4	認知症	本人以外の方	70歳	女性	東京都	あらかじめ、認知症であると伝えてある為、分かりやすい言葉や常に声掛けをしてもらっている。

C. 待合6: 待つ時間が短い

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	80歳	男性	島根県	時間が短め。
2	脊髄損傷	本人	40歳	女性	福島県	時間に行けばよいので待たなくてよい。
3	脊髄損傷	本人	40歳	男性	長野県	いつも通う病院では、混んでいるので長く待つのを覚悟していくが、診察までそんなに待たず終わりました。
4	リウマチ	本人	50歳	女性	愛知県	診察が近くなると声をかけて下さいます。
5	発達障害	本人以外の方	10歳	男性	神奈川県	予約制なので待合室は人数が少なめで長く待たされることがない。担当医が迎えに来てくれる。

C. 待合7: 困ったことはない

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	大阪府	問題なし。
2	全盲	本人	60歳	女性	千葉県	困ったことはない。

C. 待合8: その他

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	弱視	本人	20歳	女性	東京都	眼科検診の際、受付時に、無線呼び出し機が配布されるので、順番表記が見えなくても、現在や診察の呼び出しに対応できるので安心。
2	弱視	本人	60歳	男性	三重県	患者同士の席の譲り合いなど気分の良いことが多い。
3	ろう	本人	50歳	男性	長崎県	看護師が対応してくれます。
4	ろう	本人	50歳	女性	大阪府	耳マークカードがあり筆談対応(身振り)などでもらう。
5	ろう	本人	60歳	男性	富山県	聴覚障害があると言えば、呼び出しの時に目配りなどして呼んでくれる。
6	難聴	本人	30歳	男性	東京都	音声で読み出すと同時に電光掲示板にも表示されるようになった。
7	難聴	本人	40歳	男性	東京都	携帯お知らせパイプで知らせてくれる。
8	難聴	本人	40歳	男性	岐阜県	ディスプレイによる案内がある。
9	難聴	本人	30歳	女性	富山県	見えるように案内がある(受付の人が来る)。
10	下肢障害	本人	40歳	男性	東京都	待ち人数がwebで確認できる。
11	がん	本人	30歳	女性	愛知県	ティーサービスの時間がある。ティーサービスの内容は検査がある人などにも考慮されている。
12	がん	本人	50歳	男性	群馬県	診察にかかるまでの時間の凡の目安が案内板に表示され、長く待たされる時は案内してくれます。
13	がん	本人	30歳	女性	静岡県	広くて車いすでもぶつからないように設計されている。
14	がん	本人	70歳	男性	千葉県	あと何人待ちかの表示がありがたい。
15	がん	本人	50歳	男性	徳島県	イスの向き、TVの配置等落ち着ける。
16	がん	本人以外の方	40歳	女性	北海道	スペースがあるので感染に弱い娘も多くのから離せるので助かります。
17	がん	本人	50歳	女性	広島県	リファ席とテーブル席があり、待ち時間の使い方で席を選べる。
18	リウマチ	本人	50歳	女性	鹿児島県	先生が淹れてくださるコーヒーをいただきながら読書します。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
19	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	清潔
20	リウマチ	本人	70歳	女性	宮城県	広く椅子もゆったりしていてテレビや病院のPR用のテレビを見ながら待つので退屈しないでよい。
21	リウマチ	本人	60歳	女性	北海道	椅子の高さが低いのと高いのがあり、状態によって使い分けられる。
22	リウマチ	本人	60歳	女性	群馬県	椅子の高さが2種類あり便利。
23	リウマチ	本人	20歳	女性	福井県	私がいつも通う病院には高めに設定された椅子があり、座りやすく立ちやすいです。
24	パーキンソン病	本人	70歳	女性	東京都	自分の呼ばれる番号が近くなると表示される。
25	パーキンソン病	本人	50歳	男性	埼玉県	椅子が置いてある。
26	パーキンソン病	本人以外の方	60歳	女性	三重県	座る椅子がたくさんある。
27	パーキンソン病	本人	60歳	女性	広島県	十分なスペースと椅子があります。
28	パーキンソン病	本人	30歳	女性	広島県	清潔でよい。
29	パーキンソン病	本人	50歳	女性	山梨県	狭いがきれいである。音楽が流れている。
30	発達障害	本人以外の方	無回答	男性	山梨県	他の子供と一緒に待っているが、小児科なのでビデオがありいつも見ており待ってられる。
31	発達障害	本人以外の方	20歳	男性	神奈川県	小さい音で音楽が流れ、静かである。
32	発達障害	本人	30歳	男性	東京都	静かな音楽が流れているので安心する。
33	発達障害	本人	30歳	男性	東京都	きれいです。
34	発達障害	本人以外の方	30歳	男性	東京都	静かで落ち着く。
35	高齢者	本人	90歳	女性	群馬県	静かで落ち着いている。
36	高齢者	本人	60歳	女性	千葉県	長時間座っていても気持ちのいいソファがある。
37	高齢者	本人	70歳	男性	神奈川県	本などあり明るい。
38	高齢者	本人	70歳	男性	東京都	椅子等数多くあり、受付番号等が電光板で表示され順番が分かる。
39	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	清潔
40	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	混雑していない。
41	高齢者	本人	70歳	男性	東京都	現在、受付ナンバーの人が受診中が電光掲示板で分かり、イライラしなくて済む。
42	高齢者	本人	80歳	男性	千葉県	長時間待たされる時もあるが、図書が多数置いてある。
43	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	広いスペースがある。
44	認知症	本人以外の方	70歳	男性	千葉県	外の車の中で待つ。
45	認知症	本人以外の方	70歳	男性	千葉県	ラベンダーがあちこちに置いてあり、壁には絵画。落ち着いて待てます。
46	障害はない	本人	80歳	女性	東京都	OK。
47	無回答	本人	50歳	男性	広島県	広い。
48	無回答	本人	70歳	女性	東京都	清潔が保たれている。
49	無回答	本人	70歳	男性	石川県	広い廊下に長椅子を整然と配置。

15.2 自由回答(外来・人的)

D. 診察1:自分が行く場所(受付・診察室など)まで、介助し・誘導してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	山形県	看護師さんが迎えに来て誘導してくれる。
2	全盲	本人	50歳	男性	大阪府	待合室から診察室までの出入りを看護師が手引きしてくれる。診察室内での検査や治療で移動するとき看護師が手引きしてくれる。
3	全盲	本人	50歳	女性	静岡県	歯科助手と看護師が診察室まで、誘導してくれる。(ただし、個人医の場合のみ)
4	全盲	本人	60歳	男性	富山県	看護師さんが医師の所まで行くのに誘導してくれた。診察後も待合室まで誘導してくれた。
5	全盲	本人	60歳	女性	佐賀県	私が月に1度通院するかかりつけ医の病院では、待合室まで看護師が迎えに来てくれて診察室や検査など、誘導してくれます。
6	全盲	本人	60歳	男性	宮崎県	看護師が診察室まで手を引いてくれる。
7	全盲	本人	20歳	女性	東京都	看護師さんが、診察室まで誘導してくれた。
8	弱視	本人	60歳	女性	北海道	手引きをしてくれる。
9	弱視	本人	40歳	女性	青森県	看護師さんが手を引いて誘導してくれる。
10	弱視	本人	80歳	男性	北海道	診察室に入る時に看護師が介助してくれた。
11	弱視	本人	40歳	男性	北海道	診察室まで案内してくれた。
12	弱視	本人	60歳	男性	千葉県	看護師が待合室まで送迎してくれる。
13	弱視	本人	50歳	女性	秋田県	診察室への移動もしっかりと誘導してくれる。
14	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	看護師さんが先生の所へ誘導してくれ、椅子を手で押さえて安全に座らせてくれたり、荷物のカゴへの出し入れを支援してくれる。
15	弱視	本人	60歳	男性	山梨県	私が通院している眼科医では、看護師さんが手を貸してくれ、医師の前まで案内してくれます。
16	弱視	本人	70歳	女性	富山県	医師のところへ看護師が誘導してくれる。
17	弱視	本人	60歳	女性	千葉県	診察の際、見えないので看護師さんが診察の移動は手を取ってくれますので助かります。
18	弱視	本人	50歳	男性	和歌山県	診察室内の誘導。
19	弱視	本人	30歳	男性	東京都	私が通っている皮膚科・整形外科・耳鼻咽喉科では、診察室まで看護師が案内してくれる。)検査(検査の際、焦らなくていいことを促してくれる。また、検査台までの案内やどちらが頭になるのかを教えてくれる。
20	弱視	本人	50歳	女性	埼玉県	受付で弱視であることを伝えたら、看護師さんが院内での移動を全部誘導してくれた。
21	弱視	本人	40歳	男性	埼玉県	大きな病院では放送で呼ばれるだけなので、どこの診察室で呼ばれたのか分からないことがある。診察室入り口を開けて、医師か看護師が直接呼んでくれるところは迷う心配がなく、安心。
22	弱視	本人	40歳	男性	無回答	手引きしてくれます。
23	ろう	本人	50歳	男性	長崎県	看護師が対応してくれます。

D. 診察2:診察室内の位置関係などを説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	70歳	男性	栃木県	診察のときには、看護師さんが診察の椅子まで手を触れさせ快く案内をしてくれる。又、診察が終わった後は、ドアや壁などに触れさせてくれ自分の靴が分かるよう案内してくれる。
2	全盲	本人	60歳	男性	滋賀県	診察室で、物の場所を教えてくれたり、手を添えてくれる。
3	全盲	本人	50歳	男性	埼玉県	部屋が薄暗いこともあり、いすの位置など看護師さんに教えてもらうことが多い。
4	全盲	本人	50歳	女性	愛知県	以前お世話になった病院で、見えなくても理解しやすいように具体的に説明しながら話をしてくださいました。レントゲンなどの画像についても、手や物を使って説明してくださいました。

15.2 自由回答(外来・人的)

D. 診察3: 困難な作業の補助をしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	千葉県	目の見えない者に対して、真正面から向き合って話してくれる医師もいました。検査結果などを声を出して変化のあった部分を読み上げてくれました。
2	弱視	本人	50歳	女性	埼玉県	看護師さんが次回持参する必要のある用紙だけをホッチキスで止めて、識別できるようにしてくれた。
3	上肢障害	本人	40歳	男性	埼玉県	上着の脱ぎ着を手伝ってくれる。
4	上肢障害	本人	40歳	女性	東京都	医師または看護師が診察室に入るドアを開けてくれる。
5	上肢障害	本人	20歳	男性	埼玉県	医師が、入室の際や診察時に、移動の補助をしてくれる。〈入室時に扉を抑えていてくれる、車いすから検査台への移乗をサポートしてくれる等〉
6	がん	本人以外の方	40歳	女性	北海道	戸を開いてカーテンを開けて、先生の診察室へ行くのですが、車椅子、酸素ボンベの人手がいるのをご存じなので、娘を迎えに来てくれます。
7	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	入口まで医師が立って迎えに来てくれた。
8	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	医者だけでなく看護師の方が必ずいて補助してくれる。

D. 診察4①: 丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	東京都	親切に対応。
2	全盲	本人	40歳	女性	奈良県	私に直に説明してくれるように頼むようにしているので、分かってもらえたら、たとえば写真説明なども口頭で丁寧にしてくれるようになった。
3	全盲	本人	40歳	男性	鹿児島県	私がいつも通う病院では、看護師の方が診察室まで手引きしてくれたり、処置の方法など細かく説明してくれます。
4	全盲	本人	60歳	男性	大阪府	視覚障害をわかっているので丁寧に誘導してもらえる。
5	全盲	本人	60歳	男性	大分県	丁寧に説明してくれる。
6	全盲	本人	60歳	女性	神奈川県	今から何をするか、次に、なにをするかを、丁寧に、説明して下さる。
7	全盲	本人	20歳	男性	東京都	健常者よりは丁寧に説明してくれるのかな、と思います。荷物を置く場所や椅子の位置等。
8	弱視	本人	70歳	男性	広島県	検査結果など丁寧な説明が多い。
9	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	丁寧
10	弱視	本人	60歳	男性	東京都	普通に親切。
11	難聴	本人以外の方	10歳	女性	山梨県	かかりつけ医(精神科)は優しく親切に対応してくれる。
12	がん	本人	50歳	女性	北海道	医師も丁寧に應對してくれます。
13	がん	本人	30歳	女性	奈良県	疑問点をいくつでも納得できるまで質問できる。
14	がん	本人	50歳	女性	広島県	医師が必ず診察室から顔を出して名前を呼んでくれる。
15	がん	本人	30歳	女性	宮城県	ていねいです。
16	リウマチ	本人	70歳	女性	富山県	私が通院する病院では診察室に入ると先生の笑顔と元気な挨拶から始まり心が和みます。
17	リウマチ	本人	80歳	男性	青森県	私が時々通う病院は、具合が悪い箇所について、看護師さんや医師が丁寧に應對してくれる。
18	リウマチ	本人	70歳	女性	宮城県	医師、看護師の気配りがよく親切に対応してくれて助かる。
19	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	丁寧に分かりやすい言葉で話してくれる(主治医)。
20	リウマチ	本人	60歳	女性	石川県	インフォームドコンセントで、患者の意思を尊重した治療ができる。
21	リウマチ	本人	50歳	女性	三重県	コミュニケーションを大切にしてくれる。
22	リウマチ	本人	70歳	女性	千葉県	丁寧に診て下さる。検査結果についても詳しく説明して下さる。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
23	パーキンソン病	本人	70歳 男性	千葉県	術後の前後、心細い私を力づけるように、以下にも自信ありげな医師の態度が頼もしい。	
24	パーキンソン病	本人	70歳 男性	秋田県	良好	
25	パーキンソン病	本人	60歳 男性	愛知県	震動のある私を若い医師なのに私情を交えず沈着冷静に明るく対応され信頼感がます。	
26	パーキンソン病	本人	60歳 女性	福岡県	先生が笑顔で挨拶をし調子はどうですかと話を聞く体制で臨んでくれます。	
27	知的障害	本人以外の方	20歳 男性	千葉県	主治医が親身で入室した時に握手で迎えてくれます。(前に通院していた病院です。)	
28	発達障害	本人	30歳 男性	東京都	丁寧にしてくれる。	
29	発達障害	本人以外の方	20歳 女性	東京都	本人に対しては前向きにとらえて励ますような対応。	
30	発達障害	本人以外の方	30歳 男性	東京都	ていねい	
31	発達障害	本人以外の方	20歳 男性	千葉県	丁寧に説明してくれる。	
32	発達障害	本人以外の方	10歳 女性	山梨県	歯科で説明がわかりやすく丁寧だった。	
33	精神障害	本人	70歳 女性	埼玉県	とても言葉遣いも丁寧で優しいDr. (男性) で元気を頂けます。	
34	精神障害	本人	30歳 男性	東京都	長く通っていること、障がいであることから、処方の変更にも慎重になってくれる。変える場合の説明も丁寧にしてくれる。	
35	高齢者	本人	70歳 女性	東京都	明るく親切。	
36	高齢者	本人	60歳 男性	東京都	親切に対応 (現在のドクターが)。	
37	高齢者	本人	60歳 男性	神奈川県	約10分程度かけて話してくれる。	
38	高齢者	本人以外の方	90歳 男性	東京都	とても丁寧でありがたいです。	
39	高齢者	本人	60歳 男性	埼玉県	担当医と何でも相談できる。頼りになる。	
40	高齢者	本人	70歳 男性	東京都	医師とよく会話する。(内科、胃腸科クリニック、歯科共)	
41	認知症	本人以外の方	70歳 男性	千葉県	診察前に問診が心理士さんからあり、不安をいろいろ話せます。	
42	認知症	本人以外の方	80歳 女性	東京都	言葉のかけ方がやさしい。(医師、看護師とも)	
43	認知症	本人以外の方	70歳 男性	千葉県	診察では細かいことをあまり話さずにすみます。終わりにドクターと握手。ハンドパワーを頂きます。	
44	障害はない	本人	80歳 女性	東京都	親切	
45	障害はない	本人	40歳 女性	神奈川県	先生が、常に患者である私に敬意を払い、回復はあなたの努力の賜物だとたたえてくれた。	
46	障害はない	本人	60歳 女性	島根県	主人が緩和ケア病棟入院中、私達に接していたすべての医療者が、看病から帯状疱疹を発症した私に気づき入院をすすめてくれた。顔であったこと年齢が高いこと、免疫力が下がっていること、危険な状況だと言われ、入院、星状神経節ブロック注射を行い、現在、後遺症が残らず元気である。緩和ケアは「家族も共にケアするを実践して頂いた。	
47	障害はない	本人	60歳 男性	東京都	Dr. が親身に対応してくれた。	
48	障害はない	本人	40歳 男性	埼玉県	いろいろな質問にも丁寧に答えてくれる。	
49	無回答	本人	50歳 男性	広島県	感じの良い方が多い。	

D. 診察4②: パソコンに向かわず、直接自分に話してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	無回答	本人	60歳 女性	東京都	先生がパソコンに向かわず、きちんと話を聞いてくれる方ばかり。	

D. 診察4③: 待ち時間が長かったときは、「長く待たせてすみません」と言ってくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	リウマチ	本人	60歳 女性	福岡県	私がいつも通う総合病院は、待ち時間が長いのですが、診察室に入ると先生が必ず「長くお待たせしてすみません」と言われるので、その一言でなごみます。	

15.2 自由回答(外来・人的)

D. 診察4④: 正確・的確

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	福岡県	全盲ですが、普通の人と同じように平等に対応してくれます。私の質問にも的確に対等に説明してくれます。
2	全盲	本人	80歳	男性	島根県	説明に納得。
3	パーキンソン病	本人	80歳	男性	岡山県	私が行っている病院では診察室に入る前、誤認しないように名前を言わせてから入室させる。
4	高齢者	本人	90歳	女性	群馬県	正確
5	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	的確

D. 診察5①: 分かりやすく説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	男性	愛知県	先生が目の見えない私にわかりやすく説明してくれます。
2	全盲	本人	60歳	女性	神奈川県	肘を骨折した時に骨折していない方のうでに手を添えてどのように骨折しているかを事細かに説明してくれた。
3	全盲	本人	50歳	男性	福岡県	院内での誘導、現状の説明、これから何をするかななどを適切に対応された。
4	全盲	本人	70歳	男性	宮崎県	質問に対しててきぱきと答えてくれる。
5	弱視	本人	60歳	男性	三重県	患者に対してわかりやすい説明と説得力がある。
6	難聴	本人	60歳	男性	愛知県	聴覚障害者にわかりやすく話してくれる。
7	盲ろう	本人	70歳	女性	山口県	先生とのコミュニケーションが良くとれ理解がある。
8	言語障害	本人	60歳	男性	東京都	3科で受診しているが、3人のお医者さんが分かりやすく説明してくれます。
9	がん	本人	40歳	男性	東京都	担当医は丁寧に分かりやすくきちんと説明してくれます。
10	パーキンソン病	本人	70歳	男性	三重県	診察時間が適正で患者に分かり良く説明してくれる。
11	パーキンソン病	本人	50歳	女性	山梨県	時間が短いが要点を言ってくれる。
12	発達障害	本人	30歳	男性	東京都	いつも行っている病院の先生は、よく話を聞いて分からないことを分かりやすく説明してくれます。
13	発達障害	本人以外の方	10歳	男性	神奈川県	視覚支援をしてくださり、診察室等のはじめに今日の流れを提示してくれる。
14	高齢者	本人	60歳	男性	神奈川県	本人と家族にも分かりやすく検査結果の説明をしていただいた。主治医からのアドバイスも的確で安心して聞くことができた。
15	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	事前に受けた検査結果を見ながら、現在の状態今後の注意等説明を受けるが難しい専門用語を等はさけ、優しく説明してくれる。
16	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	説明が分かりやすい。
17	認知症	本人以外の方	70歳	女性	東京都	あらかじめ、認知症であると伝えてある為、分かりやすい言葉や常に声掛けをしてもらっている。

D. 診察5②: プリントを用意して説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	難聴	本人	50歳	女性	愛知県	病名がこれかな？というときに改めて説明することなく、事前にプリントされたのを用意してあったことがよかった。時間の短縮にもなったし、考えることにも余裕があった。

D. 診察6: 丁寧に話(近況等)を聞いてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	茨城県	丁寧に話を聞いてくれる。
2	言語障害	本人	50歳	男性	東京都	食道がんの手術をしに病院で退院時に声帯を摘出して食道発声でゆっくりしか話せない私の話をしっかりと聞いてくれたことはありがたかった。
3	上肢障害	本人	30歳	男性	東京都	主治医の先生はいつも近況を聞いてくれ、安心する。
4	がん	本人	30歳	女性	愛知県	話しを良く聞いてもらえる。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
5	がん	本人	50歳	女性	岡山県	Dr. がていねいに話をきいてくれる。
6	がん	本人以外の方	10歳	男性	大阪府	必要に応じ外来時間以外に受診させて下さり、本人の不安解消できるまでじっくり話を聞いてくださった(主治医)。
7	がん	本人	50歳	男性	徳島県	他の方より長く診てくれいろいろ質問できる。
8	リウマチ	本人	70歳	女性	兵庫県	先生がよく相談ののってくれ話しやすい(病気以外の事)。
9	リウマチ	本人	70歳	女性	岡山県	良く話を聞いてくださいます。
10	リウマチ	本人	50歳	女性	広島県	私が聞きたいことを診察室で先生や看護師さんが良く耳を傾けてくれます。
11	リウマチ	本人	20歳	女性	福井県	私が通う病院では親身に様々な症状の訴えを聞いてくれます。
12	リウマチ	本人	60歳	女性	山口県	主治医がとてよく話を聞いてくださいます。
13	リウマチ	本人	70歳	女性	栃木県	良く聞いてくださる。
14	リウマチ	本人	70歳	男性	佐賀県	長年診てもらっているので、相互理解できていると思う。
15	パーキンソン病	本人以外の方	60歳	女性	三重県	いろいろ聞いてくれる。
16	パーキンソン病	本人	60歳	男性	愛知県	医師は基本的に患者の言う事を良く聞いてくれる。
17	知的障害	本人以外の方	30歳	男性	東京都	本人の話を聞いてくれるそうです。
18	発達障害	本人以外の方	無回答	男性	山梨県	小児科医で発達、心理も見ているので対応も良くいつも相談してもらいとて良い。
19	発達障害	本人以外の方	10歳	男性	千葉県	じっくり聞いてくださいます。
20	発達障害	本人以外の方	20歳	男性	東京都	本人が通っているクリニックのドクターは、うまく話をまとめて伝えられない息子の話を丁寧に聞き、アドバイスしてくれます。
21	発達障害	本人	10歳	男性	東京都	先生が体調面等について話を聞いてくれる。
22	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	良く話を聞いてくれる。
23	高齢者	本人以外の方	80歳	女性	東京都	病気だけでなく、様子を聞いてくれる。
24	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	担当医が何でも相談できる。
25	障害はない	本人以外の方	80歳	女性	東京都	先生がとて優しく、とにかく私の話を聞いてくれます。

D. 診察7:丁寧な問診・診察をしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	弱視	本人	20歳	女性	東京都	眼科検診で、視覚的に困難な現在も、時間をかけて、丁寧に実行してくれるので安心。
2	盲ろう	本人	60歳	女性	愛知県	必ず血圧測量、触診を受けられる。
3	上肢障害	本人	40歳	男性	神奈川県	下肢障害の為、他の部位についても考えて診察されている。
4	リウマチ	本人	60歳	女性	宮城県	先生は丁寧に診られるので安心。
5	リウマチ	本人	70歳	女性	奈良県	診察は丁寧に、質問にも快く答えて下さるので助かります。
6	リウマチ	本人	50歳	女性	鹿児島県	いつも問診・触診を丁寧にさせていただいています。
7	リウマチ	本人	60歳	女性	群馬県	関節を触り状態を診てくれる。
8	リウマチ	本人	70歳	女性	長崎県	私が通う病院では、聴診器をあてて、又、手、足を触診してくださいます。
9	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	先生が良く見て下さいます。
10	高齢者	本人	70歳	男性	茨城県	毎回時間をかけてやってくれる。
11	高齢者	本人	60歳	男性	千葉県	詳しく問診をしてくれる。
12	高齢者	本人	70歳	男性	東京都	医師にもよるがかなりの時間をかけて親切丁寧に診察してくれる。
13	障害はない	無回答	70歳	男性	埼玉県	こちらの状況を的確にふまえて対処してくれている。
14	障害はない	本人	60歳	女性	埼玉県	丁寧な治療をしていただき安心しました。
15	無回答	本人	70歳	男性	石川県	かなり詳しく診てくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

D. 診察8①:自分に合わせたコミュニケーションをしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	女性	山梨県	医師や看護師が視覚障害を理解し、ていねいな説明や移動を助けてくれる。
2	全盲	本人	50歳	男性	東京都	レントゲン画像の内容(状態・大きさ等)を手の平に指で描いて説明してくれます。
3	弱視	本人	60歳	女性	神奈川県	血圧の値、検査結果の概要など口頭で説明してくれる。
4	弱視	本人	30歳	男性	埼玉県	紙ベースでの診察結果を口答で教えてくれる。
5	弱視	本人	40歳	男性	埼玉県	レントゲン写真の説明時等、「ここが白くなっている・・・」等の写真が見えていることが前提の説明ではなく、見えなくてもわかるように説明してくれる医師はありがたい。
6	難聴	本人	50歳	女性	和歌山県	呼び出しは番号を表示してくれます。
7	難聴	本人	60歳	女性	埼玉県	聞こえない私をドアを開けて呼んでくれる。
8	難聴	本人	70歳	男性	香川県	聞き直したら私の後ろに立っている看護師さんが、時々通訳してくれる(先生とはもう何十年もの付き合いだが。)
9	難聴	本人	40歳	男性	大分県	先生の説明が聞き取りにくかった時、看護師さんが隣で説明してくれる。
10	難聴	本人	50歳	女性	香川県	最近ではパソコン画面で説明してくれます。
11	盲ろう	本人	50歳	女性	鹿児島県	医師が私に、直接、話をしてくれるところは、ほとんどないと言ってよいが、歯科、耳鼻咽喉科では、きちんと向き合ってくれるところを見つけたときは、うれしかった、「感動」という気持ちでした。今では、かかりつけにしている。
12	盲ろう	本人	70歳	女性	福島県	右の耳が全くきこえない為左の耳元ではなしてくれる。
13	盲ろう	本人	60歳	女性	岩手県	難聴であることを示す耳マークを、診察券に貼ってありますから、それなりに対応してくれます。
14	上肢障害	本人以外の方	70歳	女性	東京都	過去のを含めて脳のCT写真をdiscに落として頂きながら、その料金は無料でした。
15	がん	本人	40歳	女性	京都府	アイコンタクトをしながら診察してくれるのがよい。
16	リウマチ	本人	60歳	女性	北海道	正面に向き合い、目を見てきちんと触診もしてくれる。
17	リウマチ	本人	50歳	女性	東京都	担当医が必ず自分で戸を開けて名前を呼んで、様子を確認しながら診察室に入れるところ。
18	リウマチ	本人	50歳	女性	愛知県	検査結果を診察室に入るとテーブルにおいてくださっています。
19	パーキンソン病	本人	60歳	女性	広島県	電光掲示板にNo.が表示されたり、主治医が呼びます。
20	発達障害	本人以外の方	10歳	女性	神奈川県	私の子どもが通う病院では、主治医が本人に寄り添い本人の気持ちを第一に考えてくれます。本人が「いやだけど納得すること」を考えてくれます。
21	高齢者	本人以外の方	70歳	女性	東京都	本人と付き添いも入室。聞き漏らしがなく安心できる。
22	高齢者	本人	60歳	女性	埼玉県	検査結果を待つ順番通りに呼んでくれます。
23	高齢者	本人	60歳	女性	神奈川県	順番がくると貸し出されたPHS(?)にメッセージが届く。
24	認知症	本人以外の方	60歳	男性	千葉県	座れなくても立ったままで診察してもらえる。
25	無回答	本人	40歳	男性	京都府	最初に「〇〇科の△△です」と医師から話しかけられるので安心する。

D. 診察8②:筆談してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	30歳	男性	宮城県	かかりつけ医は、病状について筆談で丁寧に説明してくれます。
2	ろう	本人	50歳	女性	長崎県	私のかかりつけ医院では、ろうあ者の私に分かるようドクターがまめに筆談してくれます。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
3	ろう	本人	60歳	女性	埼玉県	ゆっくりと話してくださるか筆談。
4	ろう	本人	50歳	女性	大阪府	耳マークカードがあり筆談対応（身振り）などでもらう。（パソコンのワードでも対応。）
5	ろう	本人	70歳	女性	埼玉県	先生が診察して話がある時は、看護師さんが筆談してくれる。
6	ろう	本人	30歳	女性	大阪府	特定の機関だがパソコンを使って筆談した時に図（インターネット）等を使った情報をくれる。
7	ろう	本人	40歳	男性	大阪府	医師がていねいに筆談してくれること。
8	ろう	本人	40歳	男性	大阪府	筆談で対応。
9	ろう	本人	30歳	男性	兵庫県	行きつけは医者筆談してくれる。
10	ろう	本人	40歳	男性	兵庫県	手話通訳がない場合、筆談で対応してくれる。
11	ろう	本人	30歳	女性	兵庫県	私がいつも通う病院では、医者は筆談で対応してくれます。
12	ろう	本人	60歳	女性	広島県	筆談してくれる。
13	ろう	本人	60歳	男性	富山県	医師は筆談してくれる。
14	ろう	本人	50歳	男性	富山県	医者がメモ用紙を用意して、筆談してくれます。
15	ろう	本人	60歳	男性	鳥取県	医師が大切なことは書いてくれる。処方する薬は壁に薬が貼ってあり、それ指して説明してくれる。
16	ろう	本人	40歳	男性	東京都	医師はいつもマスクをしているので、私が聞こえないとわかるとマスクを外すか、筆談してくれました。たまに看護師さんが筆談してくれることもありました。
17	ろう	本人	30歳	男性	東京都	資料や画像を交えながら、筆談してくれる。
18	難聴	本人	40歳	男性	東京都	医者が書いてくれる。
19	難聴	本人	60歳	女性	和歌山県	看護師さんが書いてくれます。又、他の科へ行く時、ついて行ってきて耳が悪いことを伝えてくれていました。
20	難聴	本人	20歳	女性	愛知県	筆談で対応してくれる（医師が直接書いてくれる）。
21	難聴	本人	40歳	男性	東京都	PC上で要約筆記、筆記談がほとんどです。
22	難聴	本人	50歳	男性	東京都	PCテキスト表示で質問・説明してくれる。
23	難聴	本人	60歳	女性	奈良県	詳しいことは筆談を交えて対応してくれる。
24	難聴	本人	40歳	女性	兵庫県	医師がホワイトボードに書いてくださるか、PC文字を入力してもらう。
25	難聴	本人	30歳	女性	富山県	Dr. が筆談。
26	難聴	本人	40歳	女性	埼玉県	筆談等を交えて会話してくれる。
27	盲ろう	本人	60歳	男性	福岡県	医師の説明も分かりやすい言葉で紙に書いて説明してくれる。

D. 診察8③:手話で対応してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	20歳	男性	東京都	先生は言語聴覚士なので、簡単な手話を使う・ゆっくり話してくれる。
2	難聴	本人	60歳	男性	和歌山県	Dr. もゆっくり話してくれるし、分かりにくい時は看護師が手話を使ってくれる。

D. 診察8④:ジェスチャーを交えて話してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	30歳	男性	東京都	医者とは主に筆談で対応していただき、診察中はジェスチャーをしてくれて迅速に診察できた。
2	難聴	本人	30歳	女性	兵庫県	顔の向きの指示などジェスチャーでしてくれる。筆談も医師本人がしてくれるので、会話になって、一方的に聞き役にならずに、会話になって話しやすい。

D. 診察8⑤:マスクをはずしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	難聴	本人	30歳	女性	東京都	マスクをとって話してくれる。
2	難聴	本人	40歳	男性	岐阜県	マスクを取って話してくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
3	難聴	本人	70歳	女性	埼玉県	先生はマスクをしているので、こちらも人工内耳のきこえを大きくして診察室に入るが先生にも少し声を大きくして頂く。

D. 診察8⑥: ゆっくり話してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	70歳	男性	鳥取県	ゆっくり説明してくれる。
2	難聴	本人	30歳	男性	東京都	少し大きく、ゆっくりとした声で話してくれます。
3	盲ろう	本人	40歳	男性	富山県	私が行っている病院では、私が見えなくて聞こえにくいので、近くでゆっくりとはっきり話してくださいませ。
4	パーキンソン病	本人	70歳	女性	東京都	ゆっくり話を聞いてくれる。
5	発達障害	本人	20歳	男性	神奈川県	画像や資料を指しながらゆっくり説明をしてくれるDrが良い。
6	発達障害	本人	30歳	男性	東京都	やさしい言葉で説明し、ゆっくり本人の話をきいてもらえる。白衣を着ていないので緊張しない。
7	認知症	本人以外の方	90歳	女性	東京都	順番が来た際、ゆっくりと大きな声で看護師さんが呼びかけてくれます。

D. 診察8⑦: 大きな声で話してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	難聴	本人	70歳	男性	埼玉県	大きな声で応答して下さる。

D. 診察9: 困ったことはない

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	女性	千葉県	困ったことはない。

D. 診察10: その他

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	山梨県	盲導犬と一緒に気持ちよく診察室に入れてくれる。
2	難聴	本人	60歳	男性	茨城県	普段通り。面談。
3	言語障害	本人以外の方	80歳	男性	埼玉県	循環器外来、外科は感謝しています。
4	リウマチ	本人	60歳	女性	山口県	次の患者が待っているから、こちらから話を切り上げることもあります。
5	パーキンソン病	本人	30歳	女性	広島県	症状により適切に他の病院に紹介できている。
6	パーキンソン病	本人	50歳	男性	三重県	前回の診察後からの本人の様子や家族の話などを踏まえて、医師が治療に反映させようとしてくれているのがありがたい。
7	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	予約時間通り診察して頂きました。
8	認知症	本人以外の方	80歳	男性	千葉県	受診は医師とのおしゃべり40分位～1時間。(診察室ではなくロビーの様なところ。)

15.2 自由回答(外来・人的)

E. 検査1:自分が行く場所(検査室など)まで、介助し・誘導してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	女性	東京都	手引きで誘導してくれる。
2	全盲	本人	50歳	男性	埼玉県	視力検査その他でも、検査室内の移動などサポートしてもらえる。
3	弱視	本人	60歳	女性	北海道	手引きをしてくれる。
4	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	検査場所へ看護師さんや検査技師が安全にいけるよう手引きなどで支援してくれる。
5	盲ろう	本人	60歳	女性	愛知県	盲03ろうを理解して誘導してくれる。
6	上肢障害	本人	20歳	男性	埼玉県	検査技師さん等が、入室の際や検査時に、移動の補助をしてくれる。(車いすから検査台への移乗等)
7	上肢障害	本人	40歳	男性	神奈川県	車椅子でも可能な場所・機器での対応。

E. 検査2:丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	東京都	案内なども親切。
2	全盲	本人	60歳	男性	千葉県	血液採取の際、注射針を刺すタイミングを教えてくださいるので、恐怖感は少なくて済みました。
3	全盲	本人	70歳	男性	鳥取県	開業医は事務員や看護師が丁寧に椅子や検査の手助けをしてくれる。
4	全盲	本人	60歳	男性	大阪府	視覚障害をわかっているの丁寧で誘導してもらえる。
5	全盲	本人	40歳	女性	奈良県	一人だとどんな検査で、どういう状態でいけば良いか等、丁寧に説明してもらえた。
6	全盲	本人	20歳	男性	東京都	健常者よりは丁寧に説明してくれるのかな、と思います。荷物を置く場所や椅子の位置等。
7	弱視	本人	60歳	男性	三重県	患者に対して苦痛を与えないような配慮がなされている。
8	弱視	本人	30歳	男性	埼玉県	検査は親切。
9	弱視	本人	60歳	女性	千葉県	検査の際にここを押してくださいと手を持って行き教えてくださいます。
10	ろう	本人	30歳	男性	宮城県	開始の時などの呼びかけは分からないので、肩を軽くたたくなどの合図をしていただきました。
11	ろう	本人	30歳	男性	兵庫県	行きつけは看護師等がフォローしてくれる。
12	盲ろう	本人	70歳	女性	山口県	内容によって、説明が聞き辛い時、丁寧に説明してもらえる。
13	盲ろう	本人	60歳	男性	福岡県	検査日には受付から看護師、検査技師へ盲ろう者であることを伝えてくれる。
14	盲ろう	本人	60歳	女性	岩手県	これも声の大きさなどを確認したうえで対応してくれます。
15	言語障害	本人以外の方	80歳	男性	埼玉県	体の不自由な主人に心配りをして下さいました。
16	言語障害	本人	60歳	男性	山梨県	検査結果が悪かった時、会社に連絡を頂き、迅速に他院への入院措置を取って頂いた。
17	上肢障害	本人	40歳	女性	新潟県	丁寧です。
18	上肢障害	本人	30歳	女性	東京都	障がいから、着替えに時間がかかる場合があるが、ゆっくりで構いませんとスタッフが声かけをしてくれます。
19	がん	本人	50歳	女性	北海道	ていねいな対応です。ものすごく混みますが、決して忙しさを見せない。
20	がん	本人	70歳	男性	千葉県	トラブル対応が適切。
21	がん	本人	30歳	女性	奈良県	スタッフがやさしい。
22	がん	本人	40歳	男性	東京都	造影剤検査の時、いつも副作用が出る私に検査スタッフが事前に話を聞いてくれて、心を和らげてくれる。
23	がん	本人以外の方	40歳	女性	北海道	座ったりできない場合車椅子のままでもやらせてくれる柔軟さが助かります。
24	リウマチ	本人	60歳	女性	石川県	点滴がある場合の採血は、留置針で二度の針刺しで痛い思いをしないようにしてくれた。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
25	リウマチ	本人	70歳	男性	岩手県	個人の病院でMRIがあり、病気の原因を見つけられた。
26	リウマチ	本人	60歳	女性	宮城県	毎回血液検査があり、結果を見ながら先生が薬を出されるので良い。
27	リウマチ	本人	60歳	女性	茨城県	本人確認を良くしてくれる。話しかけると愛想よく応じてくれる。
28	リウマチ	本人	70歳	女性	奈良県	検査室のスタッフは皆親切です。
29	リウマチ	本人	70歳	女性	栃木県	丁寧
30	リウマチ	本人	70歳	女性	富山県	私が通院している病院では、検査結果を先生がリウマチ手帳に記入し説明下さり有難いです。
31	リウマチ	本人	20歳	女性	東京都	私が点滴してる時、看護師さんが私の車椅子を邪魔にならないようにしてくれたこと。
32	パーキンソン病	本人	60歳	男性	愛知県	親切丁寧。
33	パーキンソン病	本人	60歳	女性	福岡県	検査技師さんは体の動きがのろい私を待ってゆっくりでいいですよと言ってくれます。
34	発達障害	本人	30歳	男性	東京都	検査については大病院を紹介してもらえるので安心。
35	発達障害	本人以外の方	10歳	男性	神奈川県	視覚支援をしてくださり、診察室等のはじめに見通しの持てなかった幼いころの息子には安心できる支援だった。
36	発達障害	本人以外の方	20歳	女性	新潟県	子供が小学生の頃、通った眼科では、視力検査にうまく対応できない娘に対して視能訓練士さんが上手に対応してくれた。
37	発達障害	本人以外の方	10歳	女性	神奈川県	私の子どもが通う病院では、主治医が本人に寄り添い本人の気持ちを第一に考えてくれます。本人が「いやだけど納得すること」を考えてくれます。
38	精神障害	本人	30歳	男性	東京都	服薬量が多いので、定期的に血液・尿検査、体重・血圧測定、心電図検査等を行って、特に肝機能等に異常が出ていないかを確認してくれる。
39	高齢者	本人以外の方	60歳	男性	千葉県	早くしてくれる。
40	高齢者	本人	60歳	女性	神奈川県	順番がくると貸し出されたPHS(?)にメッセージが届く。
41	高齢者	本人	90歳	女性	群馬県	親切に指導して下さいます。
42	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	話を聞いてくれる。
43	障害はない	本人	60歳	女性	東京都	検査技師の方々の対応が親身で丁寧である。
44	障害はない	本人	80歳	女性	東京都	親切
45	障害はない	本人	70歳	女性	埼玉県	大腸の検査で、内視鏡、胃の検査でカメラ、各先生が不安を取り除くような親切な対応には感激しました。
46	その他	本人	20歳	女性	茨城県	暗い部屋で行う検査の際、検査士さんが、ペンライトで足元を照らしながら案内してくれます。また「暗いのでお気を付けください。」と注意を促してくれます。
47	その他	本人	30歳	女性	熊本県	検尿を取ったとき、その場に置いておいてよいですよ。と言われたとき。
48	無回答	本人	70歳	女性	東京都	要望をしたところは応えてくれる。
49	無回答	本人	70歳	女性	東京都	要望をしたところは応えてくれる。

E. 検査3①: 分かりやすく説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	男性	鹿児島県	私がいつも通う病院では、看護師の方が診察室まで手引きしてくれたり、処置の方法など細かく説明してくれます。
2	全盲	本人	40歳	男性	愛知県	先生が目の見えない私にわかりやすく説明してくれます。
3	全盲	本人	70歳	男性	栃木県	検査のときは、分かりやすく教えてくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
4	全盲	本人	70歳	女性	宮城県	見えない私に手を沿え周りの状態を説明してくれた。
5	全盲	本人	60歳	女性	山梨県	体や手に触れながら、説明をしてくれる。
6	全盲	本人	60歳	男性	大分県	検査前後の説明を詳しくしてくれる。
7	全盲	本人	60歳	女性	神奈川県	レントゲン技師が手を添えて機械の状態や場所を教えてくれた。
8	全盲	本人	60歳	女性	宮崎県	先生の説明が詳しい。
9	全盲	本人	50歳	男性	東京都	検査台(ベッド)の高さ・向きがわかるように、検査台に上がる前に触らせてくれます。
10	弱視	本人	40歳	女性	青森県	内容や結果を文字ではなく、医師による言葉での説明が行き届いている。
11	弱視	本人	30歳	男性	埼玉県	レントゲンなどを撮る際、台などを手を取って触らせてもらった上で、口答でその大きさや位置などを教えてくれる。
12	ろう	本人	30歳	男性	東京都	検査前に筆談で『こういう合図があったらそれに従ってください』と事前に教えていただき、検査中は合図通り従い、迅速に検査できた。
13	難聴	本人	30歳	女性	東京都	終わった時は近くまで来て、終わりましたという。(別室で言わない。)
14	難聴	本人	40歳	女性	埼玉県	気が付かないときに肩などを叩いて開始・終了等を教えてくれる。
15	盲ろう	本人	40歳	男性	富山県	私が行っている病院では、私が見えなくて聞こえにくいので、検査結果を言葉で詳しく説明していただきます。
16	がん	本人	50歳	男性	徳島県	分かりやすい声かけにより安心できる。
17	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	初めての検査では分かりやすく、順番を教えてください。(検査技師、受付)。
18	パーキンソン病	本人	60歳	女性	広島県	必要に応じて検査し主治医から説明あります。
19	高齢者	本人	70歳	男性	東京都	胃・大腸ポリープ検査時、医師は的確に指導してくれる。
20	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	良く説明が分かる。
21	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	分かりやすく説明してくれた。
22	認知症	本人以外の方	70歳	女性	東京都	あらかじめ、認知症であると伝えてある為、分かりやすい言葉や常に声掛けをしてもらっている。

E. 検査3②:手話で説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	20歳	男性	東京都	先生は言語聴覚士なので、簡単な手話を使う・ゆっくり話してくれる。
2	ろう	本人	30歳	男性	東京都	前に持って、筆談だったり手話だったり説明してくれる。
3	難聴	本人	50歳	女性	香川県	肺呼吸検査など、吸う、吐くのタイミングが必要な時は手話でこうか?と示すと、向こうも成る程わかったと言って、吸う、吐くの手話で教えてくれます。
4	難聴	本人	50歳	男性	東京都	手話で指示、FMマイクを使用して指示、電光掲示やボード等視覚的指示。

E. 検査3③:説明が書かれたプリントやボードを用意して説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	40歳	男性	兵庫県	あらかじめ用意したボードで提示してくれる。
2	ろう	本人	60歳	女性	広島県	ホワイトボードで筆談しながら案内してくれている(レントゲン)。
3	難聴	本人	30歳	女性	兵庫県	検査手順が前もって紙に書かれていて、読めば流れが分かるので安心できる。
4	難聴	本人	60歳	女性	埼玉県	始めに検査の流れ、説明を書いてくれる。
5	パーキンソン病	本人	50歳	女性	山梨県	検査結果用紙で説明してくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

E. 検査3④:筆談してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	50歳	女性	大阪府	耳マークカードがあり筆談対応(身振り)などでもらう。
2	ろう	本人	40歳	男性	大阪府	筆談で対応。
3	ろう	本人	30歳	女性	兵庫県	身振りと筆談。
4	ろう	本人	40歳	男性	東京都	医師はいつもマスクをしているので、私が聞こえないとわかるとマスクを外すか、筆談してくれました。たまに看護師さんが筆談してくれることもありました。
5	難聴	本人	30歳	女性	富山県	Dr. が筆談。

E. 検査3⑤:ジェスチャーで説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	難聴	本人	40歳	男性	東京都	内容によるが、たいだいジェスチャーしてくれるので、把握は出来る。

E. 検査3⑥:ゆっくり話してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	60歳	女性	埼玉県	ゆっくり話して下さる。筆談した紙を示してくれる。
2	難聴	本人	30歳	男性	東京都	少し大きく、ゆっくりとした声で話してくれます。

E. 検査3⑦:大きな声で話してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	難聴	本人	70歳	男性	埼玉県	大きな声で応答して下さる。

E. 検査3⑧:立体的な模型を使って説明してくれた

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	70歳	男性	神奈川県	硬膜下血腫でCT検査を受けた際、全盲の私に対し医師は脳の模型を示しながら説明してくれた。

E. 検査3⑨:「こっち」ではなく、「右・左」というように指示してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	30歳	男性	東京都	バリウム検査の検査室で、「こっち向いて」と言われて、私が声が出たスピーカーの方を向いたのを見て、こっちあっちではなく、右・左というように指示を変えてくれた。

E. 検査4①:困難な作業の補助をしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	30歳	女性	大阪府	胃検査(バリウム)では担当の人がそばについて指示してくれる。
2	下肢障害	本人	40歳	女性	無回答	私が検査に行くように指示される病院では、立ち上がることができない私を考慮して、アクセシブルなレントゲンやCT機器を使ってもらえる。
3	頸髄損傷	本人	50歳	男性	東京都	なるべく車椅子から移らないで済むよう配慮してくれる。
4	脊髄損傷	本人	40歳	女性	福島県	車椅子でも移乗せずレントゲン等が取れて、人の手を煩わすことなく便利。
5	リウマチ	本人	60歳	女性	山梨県	血圧は看護師が直接図ってくれます(肘が伸びないので)

E. 検査4②:必要書類を代筆してもらえる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	弱視	本人	50歳	女性	埼玉県	検査のカップやコップなど小さな場所に名前などを書かなくてはいけないときに、お願いしたら快く書いてくれた。

15.2 自由回答(外来・人的)

E. 検査4③: 起き上がりの補助などをしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	リウマチ	本人	60歳	女性	北海道	リウマチで手や足が伸びないことを気遣い、タオルを丸めて台にしてくれたり、横になる時、起きる時は必ず手を貸してくれる。
2	リウマチ	本人	60歳	女性	岐阜県	リウマチ患者の理解があり、X線の技師はドアの開閉をしてくれる。起き上がる時に手助けしてくれる。

E. 検査5: 待つ時間が短い

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	がん	本人	60歳	男性	神奈川県	予約の検査の場合、時間通りに実施してもらえる。
2	がん	本人	40歳	女性	京都府	スムーズでよい。
3	がん	本人	50歳	男性	兵庫県	私がいつも通う病院では、採血の待ち時間が一昨年から飛躍的に短縮された。
4	がん	本人	50歳	女性	広島県	待ち時間があまりなくスムーズ。
5	リウマチ	本人	70歳	女性	岡山県	1か月に一度血液検査がありますが、待ち時間は少ないですが、結果が出るまでが長い。
6	高齢者	本人	60歳	女性	千葉県	あまり待たせない。
7	高齢者	本人	70歳	女性	千葉県	待たされたことはない。
8	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	予約時間通り検査して頂きました。
9	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	予約までの時間が早い。
10	高齢者	本人以外の方	70歳	女性	東京都	スムーズ
11	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	迅速
12	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	早い、余計な説明がない。
13	高齢者	本人	60歳	女性	埼玉県	いつも混んでいますが、手際よく順番にテキパキ処理してくれます。
14	認知症	本人以外の方	70歳	男性	千葉県	短時間でしてくれる。
15	無回答	本人	70歳	男性	石川県	検査結果がはやい。

E. 検査6: 困ったことはない

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	女性	千葉県	困ったことはない。
2	弱視	本人	70歳	男性	広島県	たまに戸惑うことがあるが困ったことはない。
3	難聴	本人	60歳	男性	茨城県	普段通り。以前、胃検査だったが、今は胃カメラにつき困らない。

E. 検査7: その他

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	80歳	男性	島根県	満足。
2	全盲	本人	60歳	男性	山梨県	いくつかの検査があるときは次々の検査担当に引継ぎをしてくれる。
3	全盲	本人	60歳	男性	青森県	大腸の内視鏡検査の際トイレの直ぐ側に待機場があつて助かりました。
4	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	必要に応じて。
5	上肢障害	本人	40歳	男性	埼玉県	採血後の患部の処置をしてくれる。
6	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	注射がすごく（全看護師さん）上手であまりいたくない。
7	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	定期的実施。
8	リウマチ	本人	70歳	女性	千葉県	月1回いつでもの良いので、特に検査だけに行く必要がない。
9	パーキンソン病	本人	80歳	男性	岡山県	てきぱきと仕事が片付けられていく。
10	パーキンソン病	本人	60歳	男性	愛知県	検査は自分のペースで出来るのであわてなくて良い。
11	発達障害	本人以外の方	30歳	男性	東京都	必要な場合のみで過剰ではない。
12	発達障害	本人以外の方	20歳	男性	神奈川県	検査結果は後日来院しなくても電話で問い合わせできる。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
13	発達障害	本人以外の方	無回答	男性	山梨県	大きな病院では川崎病のために定期的にエコー、心電図を行ったが小さい頃は眠れず対応に困った。
14	発達障害	本人	20歳	男性	神奈川県	検査室が整理整頓されているとぶつかるのではないかとの不安が減少される。
15	高齢者	本人	60歳	男性	千葉県	問診により各種検査に応じています。
16	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	検査結果が出ると電話で連絡をくれる。
17	高齢者	本人	70歳	男性	神奈川県	血液、尿により3回で数値正常。
18	高齢者	本人	70歳	男性	東京都	新しい医療機器で診察等してくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

F. 支払1:自分が行く場所(検査室など)まで、介助し・誘導してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	男性	鹿児島県	私がいつも通う病院では、看護師の方が診察室まで手引きしてくれたり、処置の方法など細かく説明してくれます。
2	ろう	本人	20歳	男性	東京都	計算センターの人が直接私に声をかけて、お金を払うところに案内してくれる。

F. 支払2:丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	大分県	対応は親切である。
2	弱視	本人	60歳	男性	東京都	普通に親切。
3	がん	本人以外の方	40歳	女性	北海道	小児の支払いは最近複雑になったのですが、丁寧に説明してくれます。
4	がん	本人	30歳	女性	宮城県	説明もしてくれます。
5	リウマチ	本人	50歳	女性	鹿児島県	財布の中の小銭をいつも両替してもらって助かりま
6	リウマチ	本人	70歳	女性	栃木県	感じが良い。
7	リウマチ	本人	70歳	女性	静岡県	いつでも会計が済むと「お大事に」と声をかけてくれる。
8	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	にこやかに応対して下さいます。
9	パーキンソン病	本人	50歳	男性	高知県	少し時間がかかりすぎるが接客態度は良い。
10	パーキンソン病	本人	60歳	男性	愛知県	機械操作に迷っていると係員が即対応。
11	パーキンソン病	本人	60歳	女性	福岡県	掲示板に番号が出るのですぐに分かり自動支払い機のそばに担当の人がいて優しく教えてくれます。
12	高齢者	本人	60歳	男性	神奈川県	明解
13	高齢者	本人	90歳	女性	群馬県	正しい支払で安心です。
14	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	領収書を取り忘れた時に、声をかけてくれた。
15	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	安心
16	認知症	本人以外の方	80歳	女性	東京都	事務的でなく、対応がやわらかい。

F. 支払3①:身体特性に合わせた配慮・補助をしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	女性	奈良県	おつりを直接手に乗せてくれたりして助かった。
2	全盲	本人	20歳	男性	東京都	私の通う病院では、領収書と処方箋が同じ大きさの紙で発行されるため、二つを区別できるよう領収書には折り目を付けるなどの対応をしてくれます。
3	全盲	本人	30歳	男性	東京都	通常は、自動支払機で支払うところ、人が対応してくれた。また、呼び出しも番号でやっているが、名前でも呼んでくれる。
4	全盲	本人	40歳	男性	千葉県	通常だと、電光板の番号表示にしたがって、支払い窓口に行く医療機関で、目が見えない事を申し出たところ、名前を呼んでもらえた。
5	弱視	本人	40歳	女性	青森県	渡された紙に何が書かれているか、触っただけではわからないが、事務員さんが領収書か処方箋か、こちらで何も言わなくてもちゃんと教えてくれる。
6	弱視	本人	30歳	男性	埼玉県	支払が終わった後、処方せんや領収書などを口答で伝え、一枚ずつ渡してくれる。
7	弱視	本人	50歳	女性	埼玉県	電光表示の支払い番号が見えないので呼び出しをお願いすると、いつも快く対応してくれた。
8	難聴	本人	40歳	女性	埼玉県	聞こえないマークの人は、会計は別に直接支払い可能にしてくれる。(呼び出しに配慮)
9	難聴	本人	40歳	女性	兵庫県	耳マークシールを貼ると手で合図してくれる。
10	難聴	本人	70歳	男性	香川県	領収書を見せてくれる。
11	難聴	本人	70歳	男性	埼玉県	大きな声で応答して下さる。整理券と番号札の対応して下さる。
12	上肢障害	本人	20歳	男性	埼玉県	かかりつけの病院では、会計時に保険証返却と支払の2回、窓口へ行かなくてはいけない。しかし、車いすや杖歩行者には、移動を少なくするため、1回で済ませるよう配慮をしてくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

13	上肢障害	本人	40歳	男性	神奈川県	診察後のファイルを受付まで持って行っていただいている。
14	リウマチ	本人	60歳	女性	石川県	保険証書替え時に予約受診して、保険証なしだと全額負担(高額)になるところを会計保留にしておいてもらえ
15	リウマチ	本人	60歳	女性	岐阜県	効果の場合、つまむのが苦手なので、財布から取り出してしてくれる。
16	パーキンソン病	本人	60歳	男性	三重県	小銭が出しにくいのを承知していて対応してくれる。
17	認知症	本人以外の方	50歳	男性	千葉県	じっとしておれなくて歩き回るので、早めに名前を呼んだ下さる。
18	無回答	本人	70歳	男性	石川県	名前と請求額を復唱していた。

F. 支払3②: お札と硬貨を分けて渡してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	弱視	本人	50歳	男性	和歌山県	お札と硬貨を分けて渡してくれる。
2	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	お釣りを手に添えて手のひらに確実に渡してくれる。

F. 支払3③: 財布ごと渡して必要な紙幣、小銭を取り出してもらう

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	頸髄損傷	本人	30歳	男性	東京都	指が不自由な為、財布ごと渡して必要な紙幣、小銭を取り出してもらい、お釣りなどもいれてもらう。
2	脊髄損傷	本人	20歳	男性	東京都	指が不自由な為、財布ごと渡して必要な紙幣、小銭を取り出してもらい、お釣りなどもいれてもらう。

F. 支払3④: 自分がいる所まで来てくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	女性	山梨県	事務の方が、待合の席まで来てくれる。
2	全盲	本人	50歳	男性	大阪府	お金を支払うとき、受付のカウンターまでこちらから行かなくても、待合室のイスまで来てお金の支払いと処方箋を渡してくれる。
3	全盲	本人	60歳	男性	大阪府	座っているところまで来てもらえる。
4	全盲	本人	60歳	男性	千葉県	長い列で、順番がくるまで席を移動していかなくて済むように、列に並ばずに、順番がきたらカウンターに連れて行ってくれたので、楽な気分で待つことができました。
5	全盲	本人	20歳	男性	東京都	待合席で支払をさせていただくことがあります。移動が減るというメリットがあります。
6	弱視	本人	60歳	男性	山梨県	事務員さんが私の座っている所まで来て、支払いの精算をしてくれ、領収書等を手渡してくれます。
7	弱視	本人	40歳	男性	東京都	支払は診察、薬局の方ともに私の所へ来てくれます。
8	ろう	本人	40歳	男性	兵庫県	職員が呼びに来てくれる。

F. 支払3⑤: 必要事項を代読してもらえる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	弱視	本人	80歳	男性	北海道	支払伝票を読んでくれた。
2	弱視	本人	40歳	男性	北海道	支払明細書の内容を読んでくれた。

F. 支払4①: 自分に合わせたコミュニケーションをしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	30歳	女性	兵庫県	私がいつも通う病院では、口元を大きくあけてゆっくりしゃべってくれます。
2	ろう	本人	60歳	男性	鳥取県	担当は領収証を見せて支払額を教えてくれる。
3	がん	本人	50歳	男性	徳島県	全て声に出し確認し分かりやすい。

F. 支払4②: 筆談してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	難聴	本人	30歳	女性	富山県	受付の人が筆談。
2	盲ろう	本人	60歳	男性	福岡県	金額はだいたい一定だが違う時だけ紙に書いてくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

F. 支払4③:電卓で金額を示してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	60歳	女性	広島県	電卓に料金を表示してくれる。
2	ろう	本人	30歳	男性	東京都	明細表や電卓で金額を見せてくれる。
3	ろう	本人	30歳	男性	東京都	事前に領収書か電卓で金額を示して頂き、迅速に支払いを済ませた。
4	難聴	本人	50歳	女性	香川県	わからないときは、電卓の画面を見せてくれます。
5	難聴	本人	30歳	女性	兵庫県	金額を筆談や電卓で表示してみせてくれる。

F. 支払4④:マスクをはずしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	60歳	女性	埼玉県	マスクをはずして請求書をみせてくれる。

F. 支払5:待つ時間が短い

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	がん	本人	60歳	男性	神奈川県	処理スピードが速く長くても10分しか待たないし、クレジットカードが使用可。
2	がん	本人	50歳	男性	兵庫県	私がいつも通う病院では、支払いの所要時間が一昨年 から飛躍的に短縮された。
3	がん	本人	50歳	女性	広島県	まち時間がほとんどない。クレジットカードが使える。
4	リウマチ	本人	70歳	女性	奈良県	会計窓口は的確に素早くして頂けます。
5	リウマチ	本人	60歳	女性	北海道	あまり待たされずスムーズに行ってもらえる。
6	リウマチ	本人	70歳	女性	千葉県	最後に会計に寄れば、計算が出来ているのですぐに支払うことができる。
7	パーキンソン病	本人	30歳	女性	広島県	待ち時間が短い。
8	パーキンソン病	本人	50歳	男性	埼玉県	窓口が4か所で比較的スムーズ。
9	精神障害	本人	30歳	男性	東京都	自立支援医療受給者証を使っているが、会計の手続きも一般と同様にスムーズに進めてくれている。
10	高齢者	本人	60歳	女性	千葉県	早いのでイライラしない。
11	高齢者	本人	70歳	女性	千葉県	早い。
12	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	待ち時間なく精算できました。
13	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	私が通う病院支払窓口がスムーズに流れて助かる。
14	高齢者	本人以外の方	70歳	女性	東京都	スムーズ
15	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	スムーズにできる。
16	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	個人病院なので会計が早いです。
17	高齢者	本人	60歳	女性	埼玉県	ドンドン処理できるだけの窓口があるので、あまり待つことはない。
18	高齢者	本人	70歳	男性	東京都	入金機で対応も可能のため待ち時間が少ない。
19	認知症	本人以外の方	70歳	男性	千葉県	個人医院なので支払いもほとんど待つことなく家族にとって待たないことは心理的に楽です。
20	障害はない	本人	40歳	男性	岡山県	私がいつも通う病院では、支払い準備完了を電光掲示板で知らせてくれるのでスムーズ。
21	障害はない	本人	40歳	男性	山梨県	検査で待たされ、診察で待たされ、やっと終わったと思って会計に行くと長蛇の列。薬局も混んでいると思うと気がめいるが、自動精算機があつて助かった。
22	無回答	本人	70歳	女性	東京都	速い。

F. 支払6:困ったことはない(問題なし)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	東京都	問題なし。
2	全盲	本人	60歳	女性	千葉県	困ったことはない。
3	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	問題はない。
4	弱視	本人	70歳	男性	広島県	特に負担に感じたことはない。
5	難聴	本人	40歳	男性	東京都	機械なので問題ない。
6	盲ろう	本人	60歳	女性	岩手県	機械でやりますので、困ることがありません。
7	下肢障害	本人	40歳	男性	東京都	クレジットカードが使える ※小銭・紙幣を扱わなくて済む。
8	パーキンソン病	本人	60歳	女性	広島県	問題ありません。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
9	発達障害	本人以外の方	30歳	男性	東京都	特に問題はない。
10	無回答	本人	40歳	男性	京都府	カード(診察券)での機械読み取りと支払なのでスムーズ。

F. 支払7:その他

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	80歳	男性	島根県	福祉医療により1医療機関月額1000円以下は有り難い。
2	全盲	本人	60歳	女性	山梨県	現金の授受を、明瞭にしてくれる。
3	弱視	本人	60歳	女性	千葉県	病院内の診察券・計算センターなどはガイドヘルパーさんをお願いします。
4	ろう	本人	50歳	女性	大阪府	呼出しは番号提示なので、聞こえなくても困らない。
5	ろう	本人	70歳	女性	埼玉県	市より援助があるので支払いは無し。
6	難聴	本人	30歳	男性	神奈川県	番号が表示されると自動精算機で払いが終わらせられる。
7	難聴	本人	60歳	女性	埼玉県	機械、合計が出来ると番号の電気がつくので安心して合計できる。
8	盲ろう	本人	60歳	女性	愛知県	障がい者医療控除で、とても助かります。
9	言語障害	本人	60歳	男性	東京都	カード式なので。
10	脊髄損傷	本人	40歳	女性	福島県	自動支払機のため人と接しない。
11	がん	本人	30歳	女性	愛知県	カードが使える。
12	リウマチ	本人	50歳	女性	三重県	カードは助かる。
13	リウマチ	本人	60歳	女性	長野県	カード対応で楽。
14	リウマチ	本人	60歳	女性	山梨県	カードで支払いができるので便利。
15	パーキンソン病	本人	70歳	女性	東京都	番号が表示され助かる。
16	発達障害	本人以外の方	20歳	男性	神奈川県	保険分は町が出してくれるので、予約料の2000円のみを支払。
17	高齢者	本人	70歳	男性	神奈川県	現金
18	高齢者	本人	70歳	男性	東京都	現金明瞭である。
19	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	カードも使えてよし。
20	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	自動支払機
21	障害はない	本人	80歳	女性	東京都	OK。
22	障害はない	本人	50歳	女性	福島県	クレジットカードが使えます。

15.2 自由回答(外来・人的)

G. 相談1:自分が行く場所まで、介助し・誘導してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	男性	鹿児島県	私がいつも通う病院では、看護師の方が診察室まで手引きしてくれたり、処置の方法など細かく説明してくれます。

G. 相談2:丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	女性	山梨県	ドクターが、割と優しく親切。
2	全盲	本人	60歳	男性	大分県	親身に答えてくれる。
3	全盲	本人	60歳	男性	大阪府	丁寧に応じてもらえる。
4	全盲	本人	30歳	男性	東京都	院外処方では、わざわざ慣れない薬局まで行く必要があり大変である旨を医師に伝えたところ、院内処方に対応してくれた。
5	全盲	本人	70歳	男性	栃木県	早くコミュニケーションがとれる。
6	全盲	本人	40歳	女性	奈良県	こちらから積極的に言えば、だいたい丁寧に答えてもらった。
7	全盲	本人	60歳	女性	神奈川県	とても丁寧な、説明があり、質問にも、同様です。
8	弱視	本人	30歳	男性	埼玉県	相談は親切。
9	弱視	本人	40歳	女性	青森県	頻繁に通院できない事情を考慮し、臨機応変に次回の治療プランを立ててくれる。
10	弱視	本人	60歳	男性	三重県	患者の話をきちんと聞いた後で説明される。
11	上肢障害	本人	40歳	男性	神奈川県	遠距離の場合、近距離で診察可能な病院を紹介していただいた。
12	がん	本人	50歳	男性	群馬県	セカンドオピニオンの説明を丁寧にしてくれる。
13	がん	本人	50歳	男性	徳島県	いつでも相談窓口が開き、小さなことも聞いてくれる。
14	がん	本人	30歳	女性	宮城県	何時も親身になってくれますが、相談支援センターの人が一人なのが残念です。
15	がん	本人	70歳	男性	群馬県	相談支援センターの看護師の対応が親切で詳細内容を知らせてくれた。
16	リウマチ	本人	40歳	女性	熊本県	初めての入院の際、こまめに声をかけ、気配りをしてくれた(看護師)。
17	パーキンソン病	本人	70歳	男性	千葉県	看護師の明るい態度が私を元気づけてくれた。
18	パーキンソン病	本人	70歳	女性	東京都	質問に丁寧に答えてくれる。
19	パーキンソン病	本人	80歳	男性	岡山県	親身になって相談に乗ってくれる。
20	発達障害	本人以外の方	10歳	女性	神奈川県	私の子どもが通う病院では、主治医が本人に寄り添い本人の気持ちを第一に考えてくれます。本人が「いやだけど納得すること」を考えてくれます。
21	精神障害	本人	30歳	男性	東京都	通院ができない場合や急な対応をしてもらいたいときでも、診察時間内であれば電話でも相談に乗ってくれる。
22	高齢者	本人	90歳	女性	群馬県	親切に指導して下さいます。
23	高齢者	本人	60歳	男性	埼玉県	丁寧な説明をしていただいています。
24	高齢者	本人	70歳	男性	神奈川県	何でも答えて下さいます。
25	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	親身になってくれる。
26	高齢者	本人以外の方	70歳	女性	東京都	親切に回答がもらえる。
27	認知症	本人以外の方	70歳	女性	東京都	困ったことがあったら、いつでも連絡をと病院宛(院長)のメールアドレスを教えてくださいました(開業医の先生)。
28	障害はない	本人	40歳	女性	山梨県	科を越えて総合的な判断でアドバイスを受けた。

G. 相談3:何でも相談できる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	男性	千葉県	視覚障害になった時の年金の手続きなどを教えてもらった。
2	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	話しやすい。
3	盲ろう	本人	70歳	女性	山口県	先生や看護師さんに良く話せる。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
4	がん	本人以外の方	10歳	男性	大阪府	受診の必要性を相談するとすぐに主治医へつないでくださる。受診、検査等手配をすべて行ってくださる(主治医)。
5	がん	本人	30歳	女性	奈良県	カウンセラーと看護部長面談によって、精神面、医療面でケアしてくれる。
6	リウマチ	本人	70歳	女性	千葉県	先生に直接言いにくい時でも、PT, OTの方に相談することができる。
7	リウマチ	本人	60歳	女性	宮城県	先生はとても相談しやすい。
8	パーキンソン病	本人以外の方	60歳	女性	三重県	のってくれる。
9	発達障害	本人以外の方	30歳	男性	東京都	医師に気軽にできる。
10	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	質問しやすく、的確な答えが返ってくる。
11	高齢者	本人	70歳	男性	東京都	細かいことも相談に乗ってくれる。
12	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	小さなことでも相談ができる。
13	高齢者	本人以外の方	60歳	女性	東京都	ソーシャルワーカーの人が相談に乗ってくれる。面談してくれる。
14	認知症	本人以外の方	80歳	男性	千葉県	何でもできる。
15	認知症	本人以外の方	70歳	男性	千葉県	私的なことまでお話ができます。
16	障害はない	本人	80歳	女性	東京都	何でも話せるし、話してくれる。

G. 相談4: 良く話を聞いてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	東京都	よく聞いていただけます。
2	がん	本人	30歳	女性	愛知県	話しを良く聞いてもらえる。
3	がん	本人	50歳	女性	広島県	緩和ケア、看護師がこまめに体調や思いをきいてくれる。
4	リウマチ	本人	70歳	女性	岡山県	丁寧に聞いてくれる。
5	リウマチ	本人	60歳	女性	北海道	予約制で納得のいくまで話を聞いて方法を教えてくれる。
6	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	先生も看護師さんも聞いてくださり相談に乗ってもらえます。
7	パーキンソン病	本人	30歳	女性	広島県	3分診断ではなく十分に相談に乗ってもらえる。
8	発達障害	本人以外の方	無回答	男性	山梨県	起きい病院もかかりつけの小児科医も相談にはスムーズに対応してくれて、療育につないでくれて良かった。
9	発達障害	本人	30歳	男性	東京都	話しを聞いてくれる。
10	発達障害	本人	10歳	男性	東京都	先生が親身になって話を聞いてくれる。
11	発達障害	本人以外の方	10歳	男性	千葉県	じっくり聞いてくださいます。
12	発達障害	本人以外の方	20歳	男性	神奈川県	先生が息子の話をじっくり聞いていっしょに解決策をさがしてくれる。
13	発達障害	本人以外の方	10歳	男性	神奈川県	何でも話を聞いてくれます。
14	高齢者	本人	70歳	男性	東京都	どのクリニックも良く相談に乗ってくれる。
15	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	担当の医師より話しやすく良く話を聞いてくれました(看護師さんが)。
16	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	体調の不安不調を相談すると、話をよく聞いてくださった上で、必要な検査を迅速に手配・実施してくれるので安心できる。
17	高齢者	本人	80歳	男性	千葉県	患部以外でも悪いところの有無を聞いてくれる。
18	高齢者	本人	60歳	男性	埼玉県	時間をかけて話しを聞いてくれる。
19	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	良く話を聞いてきただけなので安心です。
20	無回答	本人	50歳	男性	広島県	聞いてくださる。

G. 相談5①: 分かりやすく説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	男性	愛知県	先生が目の見えない私にわかりやすく説明してくれます。
2	ろう	本人	20歳	男性	東京都	先生は言語聴覚士なので、簡単な手話を使う・ゆっくり話してくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
3	盲ろう	本人	60歳	女性	愛知県	わかりやすい言葉で説明が受けられる。
4	リウマチ	本人	60歳	女性	石川県	障害者手帳申請時、MSWが分かりやすく説明してくれたので、スムーズに手続きができた。
5	無回答	本人	70歳	女性	東京都	質問の返答がはっきりわかる。

G. 相談5②:筆談してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	60歳	女性	埼玉県	筆談してくれる。
2	ろう	本人	50歳	女性	大阪府	耳マークカードがあり筆談対応(身振り)などでもらう。時には手話通訳者同行。
3	ろう	本人	70歳	女性	埼玉県	相談することがあれば行ってくださいと先生がホワイトボードで書いてくれる。
4	難聴	本人	40歳	男性	東京都	医者が書いてくれる。
5	難聴	本人	60歳	男性	茨城県	面談時、医師は書いてくれた。
6	難聴	本人	50歳	女性	香川県	嫌がらずに筆談をしてくれる人はありがたいです。
7	難聴	本人	30歳	女性	兵庫県	筆談でしてくれる。
8	難聴	本人	30歳	女性	富山県	Dr. が筆談。

G. 相談6:困ったことはない

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	女性	千葉県	困ったことはない。
2	全盲	本人	80歳	男性	島根県	抵抗無し。

G. 相談7:その他

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	リウマチ	本人	60歳	女性	福井県	入院相談室が個室で新しくなって気持ちが良いし安心。
2	パーキンソン病	本人	60歳	女性	広島県	難病のため納得できる説明は不可能。

15.2 自由回答(外来・人的)

H. 売店1:自分が行く場所まで、介助し・誘導してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	30歳	男性	東京都	売店で店員が買い物を手伝ってくれた後、テーブルがあり食事をできるオープンスペースまで誘導してくれ、食事がとれた。
2	全盲	本人	20歳	男性	東京都	売店の場所を看護師さんが誘導してくださることがあります。また、メニューを読んでもくださることが多いです。
3	全盲	本人	60歳	男性	千葉県	券売機で食券を買ったり、セルフサービスでお膳を持って移動する際に、スタッフの方が手助けしてくれて助かりました。

H. 売店2:声をかけてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	上肢障害	本人	30歳	男性	東京都	馴染みのスタッフさんが覚えていてくれると嬉しい。
2	がん	本人	50歳	男性	徳島県	身体を気遣ってくれる言葉が常にある。
3	がん	本人以外の方	40歳	女性	北海道	顔を覚えて声をかけてくれるのでうれしいです。
4	リウマチ	本人	60歳	女性	北海道	運んでくれたり支払いもゆっくりしてと一声かけてくれる。
5	パーキンソン病	本人	60歳	男性	島根県	コンビニが入っているが、とてもあいさつ、人当たりが良い。

H. 売店3①:身体特性に合わせた配慮

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	女性	山梨県	現金の授受を、明瞭にしてくれる。
2	弱視	本人	50歳	男性	和歌山県	本来セルフサービスですが水を持ってきてくれる。
3	弱視	本人	50歳	女性	埼玉県	汁物がついているメニューを頼んだら、テーブルまでもってきてくれた。
4	弱視	本人	50歳	男性	和歌山県	日替わりランチのメニューの説明。
5	ろう	本人	30歳	男性	東京都	レジに写真つきメニューが置いてあり、指さしで注文できる。
6	盲ろう	本人	60歳	女性	岩手県	セルフの食堂では、目が悪いことを伝えますので、本来は呼ばれて取りに行くのですが、私の場合は運んでもらいます。お膳を下げるのもやってくれます。
7	下肢障害	本人	40歳	男性	東京都	セルフ式の食堂でも、職員が配膳してくれる。
8	頸髄損傷	本人	30歳	男性	東京都	指が不自由な為、財布ごと渡して必要な紙幣、小銭を取り出してもらい、お釣りなどもいれてもらう。
9	脊髄損傷	本人	20歳	男性	東京都	指が不自由な為、財布ごと渡して必要な紙幣、小銭を取り出してもらい、お釣りなどもいれてもらう。
10	リウマチ	本人	20歳	女性	東京都	食堂の人が車椅子を使っている私が席に付く時に椅子をどかしてくれること。
11	パーキンソン病	本人	60歳	女性	福岡県	売店の職員の方も財布からお金を出すのに長くかかる私をいやな顔もせず、まっけてくれます。

H. 売店3②:ペットボトルのふたを開けてくださった

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	上肢障害	本人	40歳	女性	新潟県	ペットボトルのふたを開けてくださった。
2	リウマチ	本人	60歳	女性	茨城県	ペットボトルのキャップを頼めば開けてくれる。
3	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	ペットボトルもすぐ開けて下さいます。

H. 売店3③:メニューを読み上げてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	弱視	本人	40歳	女性	青森県	店員さんがメニューを読み上げてくれたり、ほしい商品を探してくれたり親切。
2	弱視	本人	50歳	女性	埼玉県	日替わりメニューを読んでもくれた。

15.2 自由回答(外来・人的)

H. 売店④:電卓で金額を示してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	50歳	女性	大阪府	耳が聞こえないことを告げると、身振りや電卓で金額表示をして伝えてくれる。

H. 売店4:困ったことはない

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	女性	千葉県	困ったことはない。
2	難聴	本人	50歳	女性	香川県	とくに聞こえないことで困ることはないです。セルフサービスの食堂の時はわざわざ持ってきてくれることがあります。
3	発達障害	本人以外の方	無回答	男性	山梨県	大きい病院は売店があり、良く寄ってジュースを購入したが特別問題はなかった。
4	高齢者	本人以外の方	70歳	女性	東京都	混んでいる割にスムーズ。

H. 売店5:その他

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	男性	鹿児島県	私がいつも通う病院では、看護師の方が診察室まで手引きしてくれたり、処置の方法など細かく説明してくれます。
2	全盲	本人	50歳	男性	埼玉県	通常はATMのような機械での支払いになるが、窓口で支払いできるよう配慮してもらった。
3	がん	本人	50歳	女性	広島県	コンビニなので、使い勝手がよい。適正料金でバイキングがある。
4	がん	本人	30歳	女性	宮城県	良い。
5	がん	本人	30歳	女性	愛知県	何軒もあり不便しない。
6	リウマチ	本人	70歳	女性	岡山県	応対はよいです。
7	リウマチ	本人	60歳	女性	山口県	広い食堂があり、診察の後、食堂でいただくコーヒーが楽しみです。
8	パーキンソン病	本人	60歳	男性	愛知県	メニューが多く、値段もいろいろ。
9	高齢者	本人	70歳	男性	東京都	リーズナブルな状況で利用しやすい。(スタッフも親切)
10	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	感じが良い。
11	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	メニューが豊富。
12	認知症	本人以外の方	90歳	女性	東京都	喫茶コーナーが配備され、診察尾前後に利用でき安らぎました。
13	障害はない	本人	40歳	男性	岡山県	私がいつも通う病院では、食堂が新装開店し、環境、メニューが充実した。
14	障害はない	本人	50歳	女性	福島県	夜9時まで営業(救急指定日は24時まで)。
15	無回答	本人	70歳	男性	石川県	まずはきれいだった。

15.2 自由回答(外来・人的)

I. 薬局1:声をかけてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	盲ろう	本人	女性	70歳	山口県	大きい声で、良く説明してもらえる。
2	リウマチ	本人	女性	70歳	富山県	調子はどうですか、薬はしっかり飲めていますか、など声をかけて下さいます。
3	パーキンソン病	本人	女性	60歳	山口県	病院の待合で長くなると看護師さんが声をかけてくれる。
4	高齢者	本人	女性	70歳	神奈川県	薬が変わると必ず様子を聞いてくれる。
5	認知症	本人以外の方	男性	70歳	千葉県	夫の様子をいつも聞いてくださいます。
6	無回答	本人	女性	70歳	東京都	様子を聞いてくれる。

I. 薬局2:丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	男性	40歳	鹿児島県	私がいつも通う病院では、看護師の方が診察室まで手引きしてくれたり、処置の方法など細かく説明してくれます。
2	全盲	本人	男性	70歳	青森県	投薬は院外処方のため、医院の近くの薬局で薬を受け取っているが、薬剤師から本人に対して実に懇切丁寧な説明が受けられて満足である。
3	全盲	本人	男性	70歳	栃木県	親切に説明をしてくれる。
4	全盲	本人	女性	70歳	宮城県	薬の名前と効果、副作用を説明してくれた。
5	全盲	本人	女性	60歳	山梨県	確認のため、薬の説明をしてくれる。
6	全盲	本人	男性	60歳	大分県	薬の説明をしてくれる。
7	全盲	本人	無回答	無回答	秋田県	薬剤師さんが同じような薬が二つの医院からでているこえとを医者に電話してくれてよかった。
8	全盲	本人	女性	60歳	神奈川県	細かく説明をしてくれる。
9	全盲	本人	男性	60歳	大阪府	視覚障害をわかっているため説明も丁寧である。
10	弱視	本人	男性	60歳	東京都	普通に親切。
11	弱視	本人	女性	60歳	神奈川県	薬の分封、目印の輪ゴムやクリップなど、触って分かる工夫をしてくれる。
12	弱視	本人	女性	40歳	青森県	薬の数や飲み方など、薬剤師さんが丁寧にアドバイスしてくれる。
13	弱視	本人	男性	60歳	宮城県	薬局でも薬の名前と効果、副作用等を丁寧に説明してくれる。
14	弱視	本人	男性	50歳	和歌山県	薬や副作用の説明が丁寧。
15	ろう	本人	男性	50歳	富山県	薬剤師が薬の飲み方を写真で丁寧に説明してくれました。
16	難聴	本人	女性	30歳	富山県	Dr.からの指示が処方せんで伝わっている。
17	上肢障害	本人	男性	30歳	東京都	ドーピング対応の確認もどこの薬局、または電話での薬剤師協会対応もとても親身に助かっている。
18	脊髄損傷	本人	女性	30歳	京都府	薬剤師さんがドーピングに引かかるかどうか薬品を調べてくれる。
19	脊髄損傷	本人	女性	40歳	福島県	薬の説明がある。
20	がん	本人以外の方	女性	40歳	北海道	院外処方薬局です。「こんなにたくさんの薬飲む方も、飲ませる方も大変だね」って一言に救われます。
21	がん	本人	女性	30歳	愛知県	薬剤師に相談したい時にいつでも話を聞いてもらえた。
22	リウマチ	本人	女性	60歳	山口県	薬剤師が多いので、時間はかかりません。
23	リウマチ	本人	女性	70歳	神奈川県	医師との連携が良い。
24	リウマチ	本人	女性	50歳	千葉県	どの医療機関にかかっても同じ薬局にしているのでトータルで話が出来るとして(してもらえ。)
25	リウマチ	本人	女性	60歳	長野県	基本的には院外処方ですが、主治医の判断で院内処方してもらい助かります。
26	リウマチ	本人	女性	70歳	静岡県	余りすぎて困っている薬はないか、又ジェネリック医薬品が発売されると教えて下さる。
27	リウマチ	本人	女性	60歳	福井県	自己注射用の消毒ガーゼや廃棄箱など有無を毎回尋ねてくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
28	リウマチ	本人	女性	70歳	神奈川県	保冷パックを忘れた時、保冷剤入りジップロックを用意してくれた。
29	リウマチ	本人	女性	70歳	栃木県	分からないこと等やって下さる。
30	リウマチ	本人	女性	50歳	東京都	丁寧に確認作業をする。
31	リウマチ	本人	女性	70歳	奈良県	調剤薬局は薬について一つ一つ説明して頂け ます。
32	リウマチ	本人	女性	70歳	岡山県	説明をよくしてくれる。
33	リウマチ	本人	女性	60歳	北海道	一人一人の薬カルテがあり、多く出た時は余りま せんかときちんと管理してくれる。
34	リウマチ	本人	女性	50歳	鹿児島県	いつも丁寧に説明してもらえます。
35	リウマチ	本人	女性	60歳	岐阜県	薬剤師が薬の数、注意をすること、服用して変 わったことはないかと丁寧に対応する。
36	リウマチ	本人	女性	60歳	群馬県	薬剤師がきちんと薬の説明をしてくれるので安 心。
37	リウマチ	本人	女性	70歳	長崎県	調剤薬局では薬剤師が詳しく説明して下さるので 安心です。
38	パーキンソン病	本人	男性	50歳	三重県	診察が終わった後、薬局にFAXを送れるので、薬局 での待ち時間が少なくて助かる。
39	パーキンソン病	本人以外の方	女性	60歳	三重県	スピーディで親切。
40	パーキンソン病	本人	女性	30歳	広島県	薬剤師の対応が親切。
41	パーキンソン病	本人	女性	50歳	山梨県	丁寧に説明してくれる。
42	パーキンソン病	本人	男性	80歳	岡山県	雰囲気的に明るく接客態度もよい。
43	パーキンソン病	本人	女性	60歳	広島県	院外で住まい近くの薬局は配達もしてくれるので 便利です。
44	パーキンソン病	本人	男性	60歳	三重県	薬の飲み方等親切に答えてくれる こちらの話を 参考になると言って様子を聞いてくれる。
45	パーキンソン病	本人	男性	60歳	島根県	局員がよくわかるように話してくれる。
46	発達障害	本人	男性	20歳	山梨県	時間外でも対応して下さったことが一度ある。
47	発達障害	本人以外の方	男性	20歳	東京都	薬剤師の方が手間のかかる薬の一包化にも嫌な顔 一つせずに応じてくれました。また必ず副作用が 出ていないかを確認してくれます。
48	発達障害	本人以外の方	男性	30歳	東京都	親切
49	発達障害	本人以外の方	男性	20歳	千葉県	ゆっくりした話し方で説明してくれる。
50	発達障害	本人	男性	30歳	東京都	くすりの使い方や薬が変わるとそれを見て状態の 確認をしてくれます。
51	発達障害	本人	男性	20歳	山梨県	薬の飲み方や薬の内容の説明が丁寧。薬以外で症 状への対処法を教えてくださいました。日常生 活で気をつけるとよいことも教えてくれた。
52	発達障害	本人以外の方	女性	10歳	神奈川県	近所の薬局ではいい説明をしてくれます。
53	精神障害	本人	男性	30歳	東京都	毎回状態や病状を聞いてくれて、データとしてPC に残し、次回にその後の経過を聞いてくれる。場 合によっては医師に相談した方がいい内容のア ドバイスもくれる。
54	高齢者	本人	女性	60歳	千葉県	テキパキとしている。
55	高齢者	本人	女性	90歳	群馬県	優しくして頂いています。
56	高齢者	本人	男性	60歳	千葉県	外部薬局で感じが良い。
57	高齢者	本人	男性	70歳	神奈川県	効きが良く信頼しています。
58	高齢者	本人	女性	60歳	東京都	対応が丁寧。
59	高齢者	本人	女性	60歳	東京都	ジェネリックにするか聞いてくれた。
60	高齢者	本人	女性	70歳	東京都	親切、対応も早い。
61	高齢者	本人	男性	60歳	栃木県	投薬はジェネリックを希望するか否かを確認され る。
62	高齢者	本人	男性	70歳	東京都	薬は調剤薬局で丁寧に説明してくれる。
63	高齢者	本人	男性	70歳	東京都	外部薬局を利用するが非常に親切丁寧。
64	高齢者	本人	女性	60歳	東京都	説明が明確。
65	高齢者	本人	男性	80歳	千葉県	服用について良く説明してくれる。

15.2 自由回答(外来・人的)

I. 薬局①: 身体特性に合わせた配慮・補助をしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	女性	50歳	愛知県	薬の袋に貼る凹凸の付いたシールを貼っていただきました。1種類ずつ別の袋に入れてくださったところもありました。
2	全盲	本人	男性	70歳	島根県	見えない人に薬をどの様に説明したら良いか解らなくても、どの様にしたら良いか尋ねてくれた事で、自分が普段薬が解らなくなる為の工夫に協力していただきました。2回目以降は「前回と同じ様に準備させて頂きますが、よろしいですか?」と言った丁寧な対応をしてくださったお陰で助かりました。
3	全盲	本人	女性	40歳	山梨県	処方箋薬局だが、障害者やお年寄りなど移動の困難な人には配達をしてくれる。
4	全盲	本人	女性	60歳	佐賀県	行きだけ、薬局まで看護師が同行してくれます。帰りは、どうにか一人歩きできるので、単独で帰ります。
5	全盲	本人	女性	60歳	宮崎県	手に取って詳しく教えていただける。
6	全盲	本人	男性	30歳	東京都	引換券に書いてある受け取り番号を口頭で教えてくれた。電光掲示板を使って、番号表示で呼び出しているが、何番までできているかを10番区切りで放送してくれるので、電光掲示が見えなくても受け取れた。
7	全盲	本人	男性	50歳	東京都	複数の薬を受け取る時、錠剤の形や大きさ・粉薬の袋の大きさ等を手を取って触らせながら説明してくれます。
8	弱視	本人	男性	70歳	広島県	院内に案内者がいてくれてよかった。
9	弱視	本人	男性	30歳	埼玉県	複数の薬の場合は、1つ1つ形状がわかるように触らせてくれ、区別ができるように教えてくれる。
10	弱視	本人	女性	50歳	埼玉県	マジックで薬を飲む時間帯と量を袋に大きく書いてくれた。
11	弱視	本人	女性	50歳	埼玉県	形が似ている薬の片方だけに輪ゴムをまいたり、クリップを付けて、識別できるようにしてくれた。
12	弱視	本人	男性	40歳	埼玉県	薬の名前や飲み方(一日何回、一回何粒等)をマジックで大きく書いてくれる院内薬局があり、これはうれしい。
13	弱視	本人	女性	20歳	東京都	各薬に関する使用・注意事項につき、口頭での詳しい説明。服用回数・用量等を、薬別の袋に、マジックで大きく書き表記。
14	弱視	本人	女性	50歳	秋田県	薬も錠剤やシートの形や服用回数などもしっかりと説明してくれる。
15	ろう	本人	男性	30歳	東京都	処方薬の説明を実物(処方薬)と照らし合わせて写真が付いた説明書に指さしながら説明してもらったことで処方薬使い方がすぐに把握できた。
16	難聴	本人	男性	70歳	埼玉県	番号で言うてくださる。
17	盲ろう	本人	男性	40歳	富山県	私が行っている病院では、私が見えなくて聞こえにくいので、薬の種類や飲み方など説明して下さったり、薬の種類ごとに触って分かるように分類して下さいます。
18	頸髄損傷	本人	男性	30歳	東京都	移動が困難な為、院内薬局で薬を受け取れるようにしてもらっている。
19	脊髄損傷	本人	男性	20歳	東京都	移動が困難な為、院内薬局で薬を受け取れるようにしてもらっている。
20	脊髄損傷	本人	男性	60歳	熊本県	院外薬局であるも病院まで配達してくれた。
21	リウマチ	本人	女性	60歳	山口県	まれにですが、処方箋のお薬が切れていたら、入荷次第お電話、または家まで届けてくださいます。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
22	リウマチ	本人	女性	70歳	千葉県	家の近くでもらっている。FAXしておけば準備して待っている。
23	認知症	本人以外の方	男性	60歳	千葉県	待てないので早めに名前を呼んでくださる。

I. 薬局3②: 自分がいる所まで来てくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	女性	50歳	静岡県	院外薬局で、自宅まで、薬を持って来てくれる場合がある。
2	全盲	本人	女性	60歳	秋田県	院外薬局ですが、待合室まで薬を届けてくれます。
3	全盲	本人	女性	30歳	宮崎県	薬局のスタッフが私が座っている席まで来て、薬の説明をしたり薬を手渡してくれたりする。
4	全盲	本人	女性	50歳	滋賀県	院外薬局で、自宅まで薬を持って来てくれる場合がある。
5	弱視	本人	男性	60歳	愛媛県	私が提示した処方箋を受け取った薬剤師さんが処方が終わった薬剤を私のところに持参してくれて直接説明してくれる。
6	弱視	本人	男性	60歳	山梨県	薬局の入り口に入ると椅子の所に案内してくれ、窓口まで行かなくても処方された薬や支払いの清算を薬剤師が座っている所でしてくれます。
7	弱視	本人	男性	40歳	東京都	支払は診察、薬局の方ともに私の所へ来てくれます。
8	弱視	本人	女性	30歳	埼玉県	院外薬局の薬剤師さんが、病院の待合室に薬を届けてくれた。
9	難聴	本人	男性	50歳	東京都	番号で状況確認できる順番になったら近くに来て教えてくれる。
10	リウマチ	本人	女性	60歳	東京都	足が痛い時は椅子まで来てくださいます。薬の袋も私の言うように入れて下さいます。
11	リウマチ	本人	女性	70歳	神奈川県	移動が困難な時は、医院まで薬剤師が薬を持ってきてくれ説明してくれる。
12	リウマチ	本人	女性	60歳	東京都	病院外の薬局だが、足が痛い時など待っているところまで来て、薬の手渡し支払いもしてくれる。

I. 薬局3③: 薬を分けて渡してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	男性	20歳	東京都	私が普段利用する薬局では、同じような形の錠剤などを複数処方された場合は、違いが分かるよう輪ゴムなどの印を付けてくれます。また、飲む必要がある薬の量が多い場合は、1回で飲まなければいけない薬をまとめて、1回ずつ分封して処方してくれます。
2	全盲	本人	男性	60歳	千葉県	朝、昼、晩の3回に分けて飲む薬を1回ごと、分包してくださるので、間違いなく飲むことができます。また、朝の分、昼の分、晩の分をそれぞれまとめた際に、復路の端にホチキスの数で朝、昼、晩がわかるようにしてくれているので、たいへん助かります。
3	全盲	本人	男性	20歳	東京都	種類が複数の場合、薬に記しを付けてくださったり、薬の注意点を説明して下さることがあります。
4	全盲	本人	男性	50歳	埼玉県	飲む時間帯別に別の袋に入れてもらうなど、それなりに配慮してもらっている。

15.2 自由回答(外来・人的)

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
5	全盲	本人	男性	50歳	大阪府	薬の飲み方と注意点について丁寧に口頭で説明してくれる。1回に飲む薬が多数あるときには、希望すれば1回づつ飲む薬を1個の袋に個別に小分けしてくれる。こうしてくれると飲み忘れを防ぐことができるし、シートから薬を外すときに落としたり、誤ってシートの切れ端を口に入れてしまうことも防ぐことができる。
6	弱視	本人	男性	30歳	東京都	院外処方が出された薬については、一包化してくれたり、目印に輪ゴムをつけてくれたり、材質の違う袋に分けてくれたり、触ってわかるように配慮してくれる。また、薬が揃わない場合は後日自宅まで届けてくれる。
7	リウマチ	本人	女性	60歳	石川県	かかりつけの保険薬局では、私が飲んでいる5～6種類の錠剤をのみやすいように一包化してくれる。
8	パーキンソン病	本人	女性	60歳	福岡県	1錠を半分に割って1つの袋に入れ乾燥材まで入れてくださいます。私はシートで貰っているので、とても助かります。
9	高齢者	本人	男性	70歳	東京都	7種類の薬を飲んでいるが、時間別に袋詰めしてくれミスをしなくて済む。

I. 薬局4①:自分に合わせたコミュニケーションをしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	女性	50歳	青森県	薬剤師さんは、袋ごとに処方薬を区別してそれぞれ触らせながら注意事項を説明してくださるため心強いです。
2	弱視	本人	男性	80歳	北海道	薬の内容を読んでくれた。
3	難聴	本人	男性	70歳	香川県	領収書を見せてくれる。
4	難聴	本人	女性	70歳	埼玉県	薬の内容が分からない時教えてくれた。
5	盲ろう	本人	男性	60歳	福岡県	薬が変わった時は、薬剤師がきちんと紙に書いて処方方法を説明してくれる。
6	盲ろう	本人	女性	60歳	岩手県	電光板に番号が表示されるので、それを見て薬を受け取ります。この表示も大きく表示されます。
7	がん	本人	女性	50歳	広島県	院内処方を認めてくれる。

I. 薬局4②:筆談してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	女性	50歳	大阪府	身振りともメモで説明してくれる。
2	ろう	本人	女性	30歳	兵庫県	私がいつも通う薬局では、筆談で説明してくれます。
3	ろう	本人	男性	60歳	兵庫県	筆談
4	ろう	本人	女性	60歳	広島県	筆談してくれる。
5	難聴	本人	女性	30歳	兵庫県	最近はお薬手帳に貼るために薬の説明が書いてある紙をくれるので、読むと分かるが、注意事項は筆談でも伝えてくれる。

I. 薬局4③:手話で対応してくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	男性	30歳	東京都	手話のできるおばさんがいる。
2	難聴	本人	男性	60歳	和歌山県	手話のできる人が居て対応してくれる。

I. 薬局4④:マスクをはずしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	女性	60歳	埼玉県	マスクをはずして薬の内容について説明してくれる。
2	ろう	本人	男性	40歳	東京都	薬剤師もたまにマスクをしているので、私が聞こえないとわかるとマスクを外すか、筆談してくれました。

15.2 自由回答(外来・人的)

I. 薬局5: 困ったことはない

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	全盲	本人	男性	60歳	東京都	問題なし。
2	全盲	本人	女性	60歳	千葉県	困ったことはない。
3	弱視	本人	男性	60歳	愛媛県	問題はない。
4	難聴	本人	女性	50歳	香川県	いろいろな薬を選ぶときに、相談をすることがありますが、たいていは特に聞こえないことを言うことがないです。

I. 薬局6: その他

通番	身体特性	回答者種別	性別	年齢	居住地	回答
1	ろう	本人	男性	60歳	鳥取県	院内薬局
2	難聴	本人	女性	60歳	埼玉県	病院の外にたくさん(薬局が8店位ある)あるので早い。店の中に健康の食べ物、サプリ等おいてある。
3	難聴	本人	男性	30歳	東京都	音声で読み出すと同時に電光掲示板にも表示されるようになった。
4	下肢障害	本人	女性	40歳	東京都	医療機関に隣接しているので、薬の受け取りがしやすい。
5	リウマチ	本人	女性	60歳	茨城県	薬を受け取る時、椅子に掛けるようになっており話がしやすい。
6	リウマチ	本人	女性	60歳	山梨県	病院のすぐそばにあるので助かる。
7	精神障害	本人	女性	70歳	埼玉県	院内処方です。
8	高齢者	本人以外の方	女性	70歳	東京都	待ち時間が長い。
9	高齢者	本人	女性	60歳	東京都	院内ですので、薬局へ出向く必要がなくよかったです。
10	障害はない	本人	女性	80歳	東京都	医療機関で薬をくれる。
11	無回答	本人	男性	70歳	石川県	院外処方